

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA



SAVONIA

PEREHDYTYSOPAS UUDELLE TOIMISTOTYÖNTEKIJÄLLE

Case: Kuopion Roll Risteilyt/Lakeland Lines Oy

TE -

Sara Saarelainen

KIJÄ/T:

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Sara Saarelainen	
Työn nimi Perehdytysopas uudelle toimistotyöntekijälle: Case: Kuopion Roll Risteilyt/Lakeland Lines Oy	
Päiväys 30.5.2017	Sivumäärä/Liitteet 34 + 2
Ohjaaja(t) Sirpa Vauhkonen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion Roll Ristelyt/Lakeland Lines Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyöni aiheena on perehdyttäminen. Tavoitteena oli tehdä perehdytysopas Kuopion Roll Risteilyjen toimistotyöhön auttamaan ja tukemaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Perehdytysoppaan tarkoitus oli antaa kattavaa tietoa yrityksen perustiedoista, tuotteista ja palveluista sekä työntekijän työtehtävistä.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kuopio Roll Risteilyt. Kuopion Roll Risteilyt on Kuopiossa toimiva yksityinen matkailualan yritys, joka tarjoaa asiakkailleen matkailu- ja ravitsemispalveluja Kallaveden laineilla Kuopion lähiseudulla.</p> <p>Idea opinnäytetyölle syntyi kesällä 2016, kun suoritin yrityksessä syventävää harjoittelua. Perehdyttämisen tukena ei silloin ollut perehdyttämiskansiota tai – opasta, joten koin idean yritykselle tarpeelliseksi. Kansion laatiminen vaikutti itselleni mielenkiintoiselta ja toimeksiantajalle aidosti hyödylliseltä.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoreettisesta ja empiirisestä. Teoreettisessa osuudessa käyn läpi perehdyttämiseen liittyviä aiheita henkilöstöjohtamisesta, perehdyttämisestä, työnopastuksesta ja sisäisestä viestinnästä. Empiirinen osuus koostuu teemahaastattelujen ja havainnoin tuloksena syntyneestä perehdytysoppaasta, sen tekoprosessista ja siitä saamasta palautteesta. Tutkimusmenetelmänä perehdytysoppaan laatimisen apuna käytin teemahaastatteluja, jossa haastattelin yrityksen työntekijöitä ja omistajaa. Perehdytysopas on laadittu teemahaastatteluissa tulleiden tuloksien pohjalta sekä omia havainnointeja ja kokemuksia hyödyntäen. Pohdintaosiossa käyn läpi opinnäytetyöprosessia, omia ajatuksia ja kokemuksiani ja jatkotutkimusaiheita sekä kehitysideoita.</p> <p>Kokonaisuudessaan opas sisältää kaikki tarvittavat tiedot uudelle työntekijälle sekä toimii perehdyttämisen pohjana, johon on helppo tarvittaessa palata. Perehdyttämisoपाs on tehty Word-tiedostoiksi ja e-materiaaliksi, jotta se on aina saatavilla ja sitä pystytään päivittämään ja muokkaamaan helposti tarpeen tullen. Perehdyttämisoपाsta tullaan käyttämään yrityksessä uusia toimistotyöntekijöitä perehdyttäessä.</p> <p>Opinnäytetyöstä tuotoksena on perehdytysopas, joka on vain yrityksen käytössä.</p>	
<p>Avainsanat</p> <p>Perehdyttäminen, perehdyttämisoपाs, työnopastus, henkilöstöjohtaminen, sisäinen viestintä</p>	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author(s) Sara Saarelainen			
Title of Thesis Orientation guide for the new office worker: Case: Kuopio Roll Risteilyt / Lake Land Lines Ltd			
Date	30.5.2017	Pages/Appendices	34 + 2
Supervisor(s) Sirpa Vauhkonen			
Client Organisation /Partners Kuopio Roll Risteilyt/Lakeland Lines Oy			
<p>Abstract</p> <p>The topic of my thesis is orientation. The aim was to prepare a orientation guide to help and train new employees for office work at Kuopio Roll Risteilyt. The purpose of the guide was to give comprehensive information about the company, its products and services and the tasks of an employee.</p> <p>This thesis was assigned by Kuopio Roll Risteilyt. Kuopio Roll Risteilyt is a private company in the tourism industry, that offers its clients tourism and restaurant services on the Lake Kallavesi in Kuopio.</p> <p>The idea of the thesis sparked in the summer of 2016 when I was carrying out my internship in the company. At the time, there was no orientation binder or guide provided. Thus, I thought the idea was beneficial to the company. Making a guide was something I found interesting and genuinely helpful to the employer.</p> <p>The thesis consists of two parts: a theoretical and a empirical one. In the theoretical part I go through topics regarding orientation about human resource management, orientation, introduction to work and internal communication. The empirical part of the thesis consists of a orientation guide which was the results of the theme interviews and observations, making of the guide and the feedback given on it. The research method I used to make the orientation guide was a theme interview, in which I interviewed the employees of the company and the owner. The orientation guide is compiled of the results from the theme interviews as well as my own observations and experiences. In the deliberation part of the I go through thesis process, my own thoughts and experiences, and further research topics as well as development ideas.</p> <p>In its entirety the guide includes all necessary information for a new employee and it acts as a base for orientation that is easy to return to. The orientation guide is done as a Word-document as an online publication, so that it is always accessible and it can be easily updated and modified as needed. The orientation guide will be used in the company when training new employees.</p> <p>The output of the thesis is an orientation guide that is only for use by the company.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Orientation, orientation guide, work guidance, human resource management, internal communication</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	6
3	PEREHDYTTÄMINEN	7
3.1	Perehdytyksen merkitys ja tavoitteet	7
3.2	Perehdyttämisen sisältö	8
3.3	Perehdytysuunnitelma	9
3.4	Työnopastus	11
3.5	Perehdyttämisen seuranta	13
3.6	Työlainsäädäntö	13
3.7	Perehdyttämisen mallit	15
3.7.1	Vierihoitoperehdyttäminen	15
3.7.2	Malliperehdyttäminen	16
3.7.3	Laatuperehdyttäminen	17
3.7.4	Räätälöity perehdyttäminen	17
3.7.5	Dialoginen perehdyttäminen	18
4	SISÄINEN VIESTINTÄ	19
4.1	Sisäisen viestinnän tehtävät ja tavoitteet	19
4.2	Esimies viestinnän vastuussa	20
5	KUOPION ROLL RISTELYT	22
6	PEREHDYTYSOPPAAN TOTEUTTAMINEN	23
6.1	Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	23
6.2	Teemahaastattelun tulokset	24
6.3	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	26
6.4	Perehdytysoppaan tekoprosessi	27
6.5	Perehdytysoppaan sisältö	28
6.6	Perehdytysoppaan palaute	29
7	POHDINTA	31
	LÄHTEET	34
	LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYSRUNKO	35
	LIITE 2: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYSRUNKO	36

1 JOHDANTO

Sain idean opinnäytetyölleni kesällä 2016 suorittaessani syventävää harjoittelua Kuopion Roll Risteilyjen toimistotyöntekijänä. Toimistotyö koostuu useasta eri kokonaisuudesta, jotka tulee hallita, jotta työ sujuu tehokkaasti. Työn kuvaani kuului toimistotyön ohella myös laivatyötä, mutta halusin rajata aiheeksi toimistoon perehdyttämisen, koska koen sen olevan yritykselle tarpeellinen ja tarpeeksi laaja jo itsessään. Idea perehdytysoppaan tekemiseen syntyi vastaavan apuvälineen puutteesta. Perehdytykseni yritykseen sujui melko hitaasti, ja opin asiat pääsääntöisesti työtä tekemällä. Alkuperehdytyksessä tuli paljon uusia muistettavia asioita ja ensimmäiset pari viikkoa meni toiminnan sisäistämiseen. Olisin itse kaivannut jonkinlaista perehdytyskansiota tai dokumenttipohjaa, josta voi nopeasti tarkistaa yksinkertaisetkin asiat, jotta työ sujuisi nopeammin ja tehokkaammin. Uskon, että perehdytysoppaasta on yritykselle paljon hyötyä myynnin ja palveluiden kannalta, sekä uudelle työntekijälle selkeät ohjeet ja neuvot mitä seurata, jotta työ on helpompi sisäistää nopeammin. Perehdytysopas hyödyttää yritystä niin työnantajan, uuden työntekijän kuin vanhan työntekijän asemasta katsottuna.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on perehdyttämisen parantaminen Kuopion Roll Risteilyjen toimistotyössä perehdytysoppaan muodossa. Tavoitteena on luoda toimiva, kaiken työssä tarvittavan tiedon kattava ja selkeä perehdytysopas perehdyttämisen tueksi, johon on helppo palata tarvittaessa. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytetään teemahaastatteluja, jolla pyritään selvittämään työnantajan ja työntekijöiden toiveita ja ajatuksia perehdytysoppaasta ja toteuttamaan mahdollisimman toimiva ja käytännöllinen valmis tuotos. Teemahaastattelun tulokset ja oma havainnointi ovat lähtökohdina perehdytysoppaan laatimiseen. Teemahaastattelussa on huomioitu myös yhden yrityksen ulkopuolisen henkilön näkemys valmiista tuotoksesta ja sen toimivuudesta. Näin ollen perehdytysoppaalle saatiin konkreettinen käytännön kokeilu, ennen kuin se annetaan yritykselle käyttöön. Perehdytysopas on vain yrityksen käytössä, sillä se sisältää yrityksen sisäistä tietoa ja informaatiota.

Teoreettisessa osuudessa pohjaudutaan perehdyttämiseen pitkälti kirja- ja internetaineistoja käyttäen. Valitsin teoriaosuuteen perehdyttämisen tueksi lainsäädäntöä, työnopastusta, henkilöstöjohtamista ja sisäistä viestintää. Yrityksen toiminnassa korostetaan suuresti sisäistä viestintää ja se on yksi tärkein aihealue huomioida yrityksen toimintaa ajatellen. Koen nämä valitsemani aihealueet tärkeäksi osaksi perehdyttämistä ja sen ymmärtämistä.

Perehdyttämisen kannalta on erittäin tärkeää, että uusi perehdytettävä saa oppimisen tueksi materiaalia johon tutustua jo mahdollisesti ennen perehdyttämisen aloitusta. Tämä aktivoi osaamista, avaa tiedostusta tulevast ja auttaa sisäistämään tulevia oppeja. Perehdyttämisessä tulee niin paljon uutta tietoa, että on lähes mahdotonta muistaa ja sisäistää kaikki oppimansa kerralla. Tämän takia koen hyödylliseksi perehdyttämiskansiot ja – oppaat, joissa opittava tieto tulee vaiheittain tai osioittain. Perehdytysoppaan hyöty on suuri niin perehtyjälle kuin perehdyttäjällekin.

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Henkilöstöjohtaminen on yrityksen valttikortti ja yksi tärkein menestysentekijä. Henkilöstöjohtamisella maksimoidaan yrityksen tehokkuus ja varmistetaan toiminnan, tuotteiden ja palvelun hyvä laatu. Henkilöstöjohtamisella pyritään nostamaan työntekijän työmotivaatiota ja sitoutumista työhön. Tällä varmistetaan työntekijän oma kehitys työssä ja saadaan aikaan pysyviä työsuhteita. Henkilöstö on myös tärkeänä osana yrityksen uudistamisessa ja palveluiden kehityksessä omalla kehittyvällä innovatiivisuudellaan. Innovatiivinen ja sitoutunut henkilöstö on yritykselle suuri kilpailuetu ja siitä hyötyvät niin työntekijä kuin työnantajakin. Yrityksen etu on myös joustavuus henkilöstössä, näin ollen työntekijä kehittyy useampaan työtehtävään ja pystyy toimimaan monipuolisemmin työssään. Tällä pystytään vähentämään henkilöstökuluja ja maksimoimaan osaaminen ja työteho. Henkilöstöjohtamiseen kuuluu myös henkilöstöä koskevien lakien, asetusten ja sopimusten noudattaminen. Hyvä henkilöstöjohtaminen on toimivan ja menestystä tavoittelevan yrityksen tukipilari. (Viitala 2014, 8-10.)

Henkilöstösuunnittelu on moniosaista taustatyötä, jolla pyritään valmistautumaan yrityksen toimintaan tarvittaviin tekijöihin. Henkilöstösuunnittelu auttaa yritystä ennakoimaan tulevaisuuden tarpeet ja varmistamaan työntekijöiden oikea määrä oikeassa paikassa sekä varmistaa heidän osaaminen. Tärkeänä osana on myös varmistaa työntekijöiden osaamisen ylläpidon lisäksi heidän hyvinvointi ja tavoitettavuus. Yrityksen kasvu ja kehitys sekä toiminnan laajuus on aina osana henkilöstösuunnittelua. Henkilöstösuunnittelu voidaan karkeasti jakaa kahteen eri lähestymistapaan: kovaan ja pehmeään henkilöstösuunnitteluun. Kovassa henkilöstösuunnittelussa lähestytään johtamista rationaalisesti ja toteutetaan kaikille yhtenäistä toimintatapaa. Tyypillistä on, että suunnittelun valvonta on tiukkaa ja suoraa sekä tapahtuu ylimmältä tasolta ja henkilöstö nähdään kustannuseränä. Pehmeässä henkilöstösuunnittelussa suunnittelu poikkeaa tästä täysin ja suunnittelu tapahtuu yhteistyössä henkilöstön kanssa. Valvonta pehmeässä henkilöstösuunnittelussa on epäsuoraa ja valtuuttavaa. Tässä henkilöstösuunnittelutavassa huomioidaan myös toimintatapojen erilaisia tarpeita ja henkilöstö nähdään osana yrityksen pääomaa. (Viitala 2014, 57–58.)

Tärkeänä osana henkilöstösuunnittelua on asettaa toiminnalle tavoitteet. Ilman tavoitteita toiminta on hajanaista ilman selkeää päämäärää, mitä lähdettiin hakemaan. Henkilöstösuunnittelussa budjetointi ja kustannusten erittely on näkyvässä roolissa. Henkilöstösuunnittelussa tulee huomioida palkka- ja hankintakustannukset sekä työntekijöiden hyvinvointiin ja kehittymiseen liittyvät kustannukset. Tavoitteena on ennakoida määrällistä ja laadullista työvoimatarvetta. Määrällisiin tarpeisiin kuuluu esimerkiksi työvoiman määrä ja rakenne, jotta osataan varmistaa työvoiman oikea kohdentuminen niin ajallisesti kuin paikallisesti. Laadullisesti keskitytään työntekijöiden hyvinvointiin, työmotivaation ja henkilökohtaiseen urakehitykseen ja niihin liittyviin toiveisiin. Tärkeänä osana henkilöstösuunnittelua on säädellä ja ennakoida henkilöstökustannukset ja henkilöstön määrän säätely esimerkiksi henkilöstöhankinnan kautta. (Viitala 2014, 59.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on tärkeä osa henkilöstöjohtamista. Perehdyttäminen koostuu kolmesta tärkeästä kokonaisuudesta, joiden avulla työntekijä sisäistää työpaikan toiminta-ajatuksen, itsensä osaksi työyhteisöä ja omat työtehtävät. Ensimmäisenä on perehdytettävä työpaikka itsessään eli yrityksen toiminta-ajatus ja siihen liittyvät palvelu- ja liikeideat sekä niitä ohjaavat tavat ja toimet. Näin perehdytettävä saa kokonaisvaltaisen katsauksen yrityksen toiminnasta ja tietää mitä on yrityksen toiminnan taustalla. Toisena on perehdytettävä työntekijä osaksi työyhteisöä, ketä henkilöstöön kuuluu ja millainen on asiakaskunta. Työntekijän on hyvä tiedostaa ja ymmärtää itsensä osaksi työyhteisöä heti alusta saakka. Kolmantena on perehdytettävä työntekijän kannalta tärkein osuus eli omat työtehtävät ja siihen liittyvät odotukset työhön opastuksen kautta. (Kangas 2000, 4.)

Perehdyttämisestä vastuu on esimiehellä, mutta on myös tärkeitä neuvoja, jotka itse perehtyjän kannattaa muistaa ennen perehdyttämisen aloittamista. Ensimmäisenä perehtyjän on tärkeää säilyttää positiivinen ja vastaanottava asenne läpi perehdyttämisen. Alussa perehdyttäminen voi tuntua haastavalta ja uuden tiedon sisäistämisessä kestää jonkun aikaa, joten ole lempeä itsellesi ja motivoi itseäsi positiivisesti koko perehdyttämisen ajan. Perehtymisen alussa on tärkeää, että perehtyjä tekee muistiinpanoja oppimastaan ja luo rutiineja työn ympärille, jotta se helpottuu ja alkaa vähitellen luonnistua paremmin. Muistiinpanot ovat äärimmäisen tärkeä tiedonkeruumuoto henkilökohtaiseen oppimiseen, vaikka yrityksellä olisi perehdytyskansio tai – opas josta tietoa löytyy, on hyvä kirjata ylös ne itselleen haastaviksi ja tärkeiksi koetut tiedot ja asiat. Oman oppimisen kannalta on myös hyvä asettaa itselleen henkilökohtaisia tavoitteita, näin pystytään itse motivoimaan itseään ja seuraamaan omaa kehitystä työssä. Tavoitteet ovat ikään kuin palkinto, jota kohti työssä edetään. Perehtyjän on myös itse oltava aktiivinen niin työssä kuin työskentelyssä. On tärkeää päästä mukaan työyhteisöön ja osaksi työkulttuuria, tätä voidaan tehostaa omalla aktiivisella asenteella ja omatoimisuudella. Suuri merkitys perehtymisen onnistumisesta on myös kiinni perehtyjän omista asenteista ja motivaatiosta, tärkeintä on pitää avoin ja positiivinen mieli sekä vastaanottava asenne läpi perehdyttämisen. (Huhman 2013.)

3.1 Perehdytyksen merkitys ja tavoitteet

Kangas (2000, 5) kuvaa perehdyttämisen merkitystä ytimekkäästi: ”Perehdyttäminen luo perustan työn tekemiselle ja hyvälle yhteistyölle.”. Perehdyttäminen on siis muutakin kuin työn sisäistämistä, siihen kuuluu tärkeänä osana luoda työntekijälle positiivista asennoitumista työyhteisöä sekä työtä kohtaan, mikä auttaa työntekijää sitoutumaan työhön paremmin. Hyvä perehdyttäminen antaa enemmän kuin ottaa, huolellinen ja hyvä perehdytys vie aikaa, mutta takaa varman oppimisen ja nopeuttaa itsenäiseen työskentelyyn siirtymistä. Perehdyttämisen tavoitteena on sisäistää työ nopeasti ja varmistaa, että työntekijä oppii heti alusta saakka tekemään työnsä oikein, jolloin virheiden määrä vähenee sekä niiden korjaamiseen kuluva aika pienentyy. On selvää, että mitä nopeammin työntekijä pysyy työskentelemään itsenäisesti, sitä vähemmän hän tarvitsee apua ja neuvoja muilta työntekijöiltä. Tästä on hyötyä koko työyhteisölle, koska työ sujuu joustavammin, millä on myönteinen vaikutus työhön motivoitumiseen sekä työntekijän mielialaan ja jaksamiseen. (Kangas 2000, 5.)

Perehdyttämisen tavoitteena on myös ennalta ehkäistä työtapaturmia ja onnettomuuksia, joita tapahtuu yleensä eniten uusille työntekijöille työtehtävissään. Turvallisuusasiat ovat tärkeä osa perehdyttämistä, koska niillä pystytään minimoimaan turvallisuusriskit ja takaamaan työntekijän oma terveys ja turvallisuus työssä. Perehdyttämisellä on myös myönteinen vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin, jolla voidaan ehkäistä henkilöstön vaihtuvuutta ja tarpeettomia poissaoloja. Uuden työntekijän on tärkeä kokea itsensä hyödylliseksi ja tarpeelliseksi kannustamalla ja rohkaisemalla tätä työssään, muuten hän voi kokea olevansa toisten tiellä ja työtä haittaava häiriötekijä. Pahimmassa tapauksessa kannustamatta jättäminen voi vaikuttaa työntekijään siten, että hän jää tietoisesti pois töistä, mikä voi johtaa työpaikan vaihtoon kokonaan. Näin ollen, hyvin hoidettu perehdytys vähentää myös yrityksen henkilöstö- ja muita kustannuksia. Perehdytyksen hoidettua hyvin säästytään ylimääräisiltä menoilta esimerkiksi virheiden korjauksiin, työtapaturmiin ja henkilöstön vaihtuvuuteen menee yritykseltä paljon aikaa ja rahaa. Hyvällä perehdytyksellä on myös vaikutusta työntekijälle syntyneeseen mielikuvaan yrityksestä. Perehdytyksellä voidaan luoda työntekijälle joko hyvä tai huono yrityskuva, mikä vaikuttaa työntekijän asenteisiin ja motivaatioon. (Kangas 2000, 6.) Perehdyttämisen merkitys on siis jokaiselle työyhteisöön kuuluvan etu, niin työnantajan, perehdyttäjän kuin työntekijöidenkin.

3.2 Perehdyttämisen sisältö

Perehdyttämisen sisältö kattaa nykykielessä alku- ja yleisperehdyttämisen sekä konkreettisen työhön opastuksen. Sana perehdyttäminen sisällöltään tarkoittaa sitä, kuinka työntekijä otetaan vastaan uuteen työyhteisöön ja sen tavoitteena on saada työntekijä kokemaan itsensä tärkeäksi osaksi sitä. Työhön opastus puolestaan on käytännön läheistä ja järjestelmällistä tavoitteenaan työtehtävien hallinta ja sisäistäminen sekä ohjaa itsenäiseen työskentelyyn. Näiden kahden kokonaisuuden lisäksi tulee ottaa huomioon jokaisen yrityksen omat tavat ja eroavat käsitykset perehdytyksestä ja sen sisällöstä. (Kupias ja Peltola 2009, 16–19.)

Perehdyttämisen sisältöä voidaan kuvata prosessina, joka alkaa jo ennen työntekijän rekrytointia. Tällöin määritellään millaista työntekijää lähdetään hakemaan, mihin työtehtäviin ja millaista osaamista tarvitaan. Itse rekrytointivaihe on erittäin tärkeä osa perehdyttämisprosessia. Rekrytointivaiheessa organisaatio saa kuvaa hakijasta ja tämän ajatusmaailmasta, osaamisesta ja potentiaalista. Hakijalle voidaan selvittää organisaation toimintaan ja työtehtäviä sekä siihen liittyviä vaatimuksia ja tavoitteita. Hyvin hoidettu rekrytointi toimii vankkana pohjana jatkoperehdyttämiselle. Tulevan perehdytyksen sisällön suunnittelu kannattaa aloittaa heti, kun valittu henkilö työtehtäviin on tiedossa. Riippumatta siitä tuleeko uusi työntekijä täydentämään organisaation osaamista vai kokonaan uusiin työtehtäviin on alkuperehdytys molemmille tarpeellinen. Siinä käydään läpi organisaation käytäntöjä, yleisiä pelisääntöjä ja toiminnan taustatietoja. Suuressa roolissa hyvin alkanutta perehdytystä on hyvä vastaanotto, tätä ei voi korostaa liika, sillä huonoa ensivaikutelmaa on vaikea lähteä muuttamaan positiiviseksi. Positiivinen ensivaikutelma kantaa pitkälle ja luo alkavalle uudelle työlle mielekkään lähestymistavan. (Kupias ja Peltola 2009, 102–104.)

Ensimmäinen perehdytyspäivä sisältää kaikki tarvittavat käytännön asiat, mihin kuuluu työn aloittamiseen tarvittavat toimet kuten avaimet, kulkuluvat ja muut luvat ja käytännöt. Alkuun on myös esiteltävä tulokkaan konkreettinen työpiste, muut työtilat sekä lähimmät työkolleegat. On tärkeää käydä läpi myös itse työhön liittyvät asiat, huomioiden kuitenkin ettei uutta tietoa tule kerralla liikaa, jotta tulokkaan on helpompi sisäistää asiat rauhassa. Ensimmäinen viikko koostuu työhön oppimisesta ja tutustumisesta organisaatioon ja työyhteisöön. Uudelle tulokkaalle on tärkeää olla jonkinlainen ”ensiapupakkaus”, johon hän voi turvautua tarvittaessa ja pääsee tarkastelemaan tulevia työtehtäviään ja sen sisältöä. Ensiapupakkaus tässä tapauksessa voi tarkoittaa esimerkiksi perehdytyskansiota, josta löytyy kaikki tarvittavat tiedot organisaatiossa toimimiseen. Esimiehellä on perehdytyksessä kannatteleva rooli ja hänen on varmistettava, että tulokkaalle luotu perehdyttämissuunnitelma tukee hänen oppimistaan ja kehittymistään työssä. Ensimmäisen viikon aikana on hyvä myös keskustella tulokkaan kanssa ja selvittää hänen oma tilanteensa perehdytykseen, mihin kaipaisi lisää apua ja mikä alkaa tuntua jo luontevalta. Tässä on hyödyllinen esimerkiksi lyhyt palautekeskustelu työviikon päätteeksi, jossa molemmat osapuolet voivat antaa palautetta ja toimia niiden pohjalta tulevaisuudessa entistä paremmin. Koska ensimmäinen perehdytysviikko on yleensä melko tiivis ja uutta asiaa tulee paljon, tulee ottaa huomioon tulokkaan oma kapasiteetti, miten paljon hän pystyy sisäistämään. (Kupias ja Peltola 2009, 105–107.)

Perehdytyksellä ei varsinaisesti ole mikään kiire ja hyvä perehdytys on mieluummin huolellisesti tehtyä kuin hutiloitua, mutta tärkeää on kuitenkin ohjeistaa keneltä ja mistä apua lähdetään hakemaan kun sitä tarvitaan. Tarkoituksena on ohjata tulokasta itsenäiseen työhön antamalla tarvittavat apukeinot mahdollisimman hyvään perehdytykseen. Ensimmäisen kuukauden aikana tulokas pääsee sisälle työyhteisön toimintakulttuuria sekä omaan työhönsä. Perehdyttämisen tärkeänä osana ovat palautekeskustelut ja ensimmäisen kuukauden jälkeen on hyvä tarkistaa tilanne missä mennään. Palautekeskustelussa voidaan käydä läpi esimiehelle tärkeitä asioita kuten miten työhön on päästy kiinni hänen näkökulmastaan ja antaa palautetta, jotta toimintaa voidaan muuttaa tarvittaessa myös tulokas saa kertoa omia kokemuksiaan sekä mahdollisia kehitysideoita ja muita mieltä askarruttavia asioita. Palautekeskustelu on kummallekin osapuolelle hyödyllinen, sillä sen avulla voidaan tehdä oikeita toimia oikeaan suuntaan ja kehittää perehdytystä toimivammaksi. (Kupias ja Peltola 2009, 105–107.)

3.3 Perehdytysuunnitelma

Perehdytysuunnitelman laatii aina työntekijän lähin esimies. Esimies voi jakaa perehdytyksen vastuuta muille työntekijöille, mutta esimies vastaa perehdytyksen kokonaisuudesta. Perehdyttämisen vastuu on siis esimiehellä, mutta myös suuri rooli tässä on työtovereilla. Tulokkaalle voidaan nimetä joku läheinen työtoveri ”kummiksi”, jolta on helppo kysyä neuvoa ja apua tarvittaessa. (Lepistö 2005, 59.) Perehdyttämissuunnitelmaa suunnittelevat yhdessä tulokkaan esimies sekä muut perehdytykseen osallistuvat. Heidän tavoitteenaan on käydä läpi mistä asioista perehdytys koostuu, minkälaisella aikataulutuksella ja järjestyksessä asiat otetaan esille sekä kenen vastuulla mikäkin asia on. Perehdyttämisasiat koostuvat yleensä hyvin rutiininomaisista tekemisistä, joten on siis tärkeää muistaa kirjata ne ylös, jottei mikään pääsisi unohtumaan. Tulokkaan lähimmän esimiehen tehtävä on

varmistaa, että jokaisella on perehdyttämissuunnitelma, mikä vastaa juuri kyseisen tulokkaan perehdytystä. (Lepistö 2005, 61-62.)

Perehdyttämissuunnitelma on perehdyttämisen koulutuksen pohjana, ja siitä tulee käydä ilmi tiettyjä tärkeitä seikkoja. Ensin on otettava huomioon, mitä asioita pitää valmistella ennen kuin tulokas saapuu osaksi organisaatiota, esimerkiksi tällaisia ovat tulokkaan työpiste ja työvaatteet. Toisena seikkana huomioidaan ensimmäisen päivän esiteltävät asiat, mitä esitellään saapumispäivänä, esimerkiksi näitä voi olla yleiset työtilat ja työtoverit. Kolmantena asiana huomioidaan alkuperehdytyksen asiat, mitä asioita tulee käydä läpi alkuaikoina esimerkiksi ensimmäisen viikon asiat kokonaisuudessaan. Viimeisenä kohtana huomioidaan missä vaiheessa tulokas sisäistää asiat ja miten niiden omaksumista kontrolloidaan, esimerkiksi voidaan pitää kuukauden päästä tulokkaan perehdytyksestä palautekeskustelu. Perehdyttämissuunnitelmassa on myös ehdottoman tärkeää asioiden seuranta. Seurantalomakkeesta on helppo seurata, mitkä asiat ollaan annettu tehtäväksi ja milloin ne on suoritettu. Seurantalomakkeesta on myös hyötyä esimiehelle, jotta hänen ei tarvitse muistaa kaikkia perehdytettäviä asioita ulkoa, jos perehdytettäviä on esimerkiksi useampia henkilöitä. (Lepistö 2005, 61-62.)

Perehdyttämisen suunnittelu voidaan karkeasti jakaa perehdyttämisen systemaattiseen ja yksilölliseen suunnittelu. Systemaattisella suunnittelulla tarkoitetaan sellaista suunnittelua, jossa on mukana koko organisaatio tai työyksikkö, jotka laativat perehdyttämisen tueksi materiaalia ja erilaisia perehdyttämissuunnitelmia. Tätä pystytään hyödyntämään etenkin silloin, kun työ on suurelle joukolle perustasoltaan samanlaista, esimerkiksi kassatyöskentely. Systemaattinen perehdyttämisen suunnittelu antaa hyvän pohjan suunnittelulle, mutta monesti sitä on hyvä vielä yksilöidä tulokkaan tarpeita mukaillen. Yksilöllinen suunnittelu tulee tarpeelliseksi etenkin silloin, kun tulokkaiden osaaminen, oppiminen tai taustat eroavat ja tarvitaan yksilöllistä ohjausta. (Kupias ja Peltola 2009, 87-88.)

Tärkeänä osana perehdyttämissuunnitelmaa on myös huomioida tulokkaan osaamisen kehittäminen. Tulokas tarvitsee monipuolista osaamista pärjätäkseen työssään ja sen kehittäminen on niin työntekijän kuin organisaation etu. Tulokkaan osaamistaso on hyvä kartoittaa heti alussa erilaisten osaamiskartoitusten pohjalta laadittujen karttojen avulla, jotta saadaan selville parhaat mahdolliset lähtökohdat perehdyttämiselle ja osaamisen kehittymiselle. Työn ollessa muuntuvaa, voi osaamiskartoitusten teko olla ongelmallista. Tällöin tarvittavaa osaamista on hankala arvioida etukäteen ulkoa päin. Tässä tapauksessa tulee arvioida osaamista tulokkaan oman osaamisen, kokemuksen ja työyhteisön osaamisen kanssa, kun työtehtävät alkavat muotoutua. (Kupilas ja Peltola 2009, 89-92.)

Osaamisalueet voidaan jaotella seuraavanlaisesti: yleis- ja perusosaaminen, tehtäväosaaminen, tiimi- tai työyhteisöosaaminen, organisaatio-osaaminen, toimialaosaaminen ja työsuhteosaaminen. Yleis- ja perusosaamisella tarkoitetaan työelämässä tarvittavaa välttämätöntä osaamista, kuten työtehtävissä, tiimeissä, toimialoilla sekä organisaatioissa. Perusosaamiseksi luokitellaan esimerkiksi riittävä kielitaito, työelämäntaidot, tietotekninen perusosaaminen ja muut tarvittavat perustaidot. Perusosaaminen

luokitellaan jokseenkin itsestään selvyyskinä, mutta uusille ensimmäiseen työhön tuleville tai esimerkiksi ulkomaalaistaustaisille työntekijöille on nämä taidot syytä kerrata perehdyttämisvaiheessa. Tehtäväosaaminen keskittyy suoraan juuri tulokkaan tehtäviin. Tulokkaalla voi olla tullessaan jo entuudestaan osaamista tietyistä tehtävistä, mutta on tärkeä vahvistaa ja kerrata osaaminen, jotta ne ovat uuden organisaation toiminnan mukaisia. Etenkin työtehtävien vaihtuessa tai jos rekrytointi vaiheessa on haettu tiettyä tehtäväosaamista, tulee tehtäväosaamisen kartoitus tarpeelliseksi. (Kupilas ja Peltola 2009, 89-92.)

Tiimi- tai työyhteisökohtainen osaaminen tarkoittaa sitä osaamista, mitä tarvitaan erityisesti juuri kyseissä tiimi- tai työyhteisössä työskentelyssä. Kirjallista materiaalia tästä osaamisesta on esimerkiksi organisaation pelisäännöt ja työprosessin kuvaukset. Tulee myös huomioida, että tähän kuuluu myös hiljainen tieto, jota ei välttämättä kuvata missään vaan tulee tietoon tekemisen ja käytänteiden kautta. Tämä hiljainen tieto kannattaa ottaa esille avoimesti, jotta se on perehdytettävissä tulokkaalle ja tarvittaessa sitä voidaan työstää ja kehittää. Organisaatio osaamisella tarkoitetaan juuri kyseiseen organisaatioon tarvittavaa osaamista. Näitä osaamisalueita ovat esimerkiksi organisaation arvot, missio, visio, strategiat, asiakkaat ja muut olennaiset osat organisaation toimintaan. Toimialaosaaminen puolestaan on tietyllä toimialalla vaadittavaa osaamista. Tällaista osaamisen kehitystä on edistettävä esimerkiksi silloin kun siirtyy isommasta toimialasta pienempään, jossa toimialakäytännöt eroavat suuresti aiemmasta. Näin ehkäistään turhaa kulttuurishokkia, mikä voi syntyä ellei toimialankäytäntöihin erikseen perehdytetä. Viimeisimpänä osaamisalueena on työsuhteosaaminen, millä tarkoitetaan tulokkaan omaan työsuhteeseen liittyviin ehtoihin, velvollisuuksiin ja etuihin vaadittavaa osaamista. Tämänkin osaamisalueen kohdat on hyvä kerrata työsuhteen alussa, vaikka ne tuntuisivat jo entuudestaan tutuilta ja itsestään selvyysiltä. Jokaisen organisaation tavat ja toimet eroavat kuitenkin jokseenkin aina toisistaan. (Kupilas ja Peltola 2009, 89-92.)

3.4 Työnopastus

Työnopastus on suunniteltu prosessi, minkä tavoitteena on tulokkaan valmistaminen itsenäiseen työskentelyyn ja oppimiseen sekä omatoimiseen ja itsenäiseen ajatteluun. Työnopastus on konkreettinen lähestymistapa, jolla varmistetaan työhön tarvittavien taitojen ja tietojen oppiminen. Työnopastus pyrkii jatkuvaan kehitykseen toimintojen ja työyhteisön kautta. Työnopastuksella saavutetaan parempaa työn laatua, tehokkuutta työssä sekä ammattitaidon kehittymistä. Alusta asti hyvin hoidettu työnopastus on kaikkien etu, sillä minimoidaan turhaa aikaa vievät toimet kuten virheiden korjailu ja maksimoidaan tulokkaan potentiaali työssä. Työnopastus on tehokkainta, kun se on yksilöllistä ja suunniteltu vastamaan juuri kyseisen tulokkaan osaamista ja tarpeita. Asiat jotka työnopastuksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon saattavat näkyä jokaisessa tulokkaassa eri tavalla. (Kangas 2000, 13.)

Ensimmäisenä on syytä ottaa huomioon opastettavan erilaiset fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet. Jokainen on erilainen, yhden vahvuus voi olla nopea päättelykyky kun taas toisen vahva ruumiinrakenne ja kolmas taas voi olla liikuntarajoitteinen, mutta työskentelee silti yhtä tehokkaasti itselle sopivalla tavalla. Toisena huomioitavana asiana ovat opastettavien erilaiset tiedot ja taidot. Kaikki tieto

ja taito eivät aina näy heti ulospäin, yhdellä voi olla vankka teoriapohja taustalla kun taas toinen on kerännyt oppinsa kokemuksen kautta työssä ja muualla elämässä. Nämä niin sanotut hiljaisen tiedon opit voidaan selvittää esimerkiksi haastattelujen ja erilaisten työnäytteiden avulla. Kolmantena kannattaa huomioida tulokkaan omat asenteet oppimiseen kuten asenteet ja motivaatiotaso. Asenteita voidaan aina yrittää muuttaa ja parantaa kannustamalla, mutta jos myös motivaatio on tulokkaalla alhainen voi työskentely olla äärimmäisen hankalaa. Tässä opastettavalla on tärkeä rooli olla kannustamassa ja rohkaisemassa tulokasta ja pyrkiä muuttamaan asenteita onnistumisten kautta. Viimeisimpänä huomioitavana asiana on opastettavan oppimistyyli. Jokaisella meillä on itselleen parhaiten so- piva oppimistyyli, yksi oppii havainnoimalla, toinen tekemällä, kolmas kuuntelemalla ja neljäs näke- mällä. Oppimistyyliä on monia erilaisia, kun ne tiedostetaan ja otetaan huomioon työnopastuksessa, on oppiminen tehokkaampaa ja saadaan aikaa hyviä tuloksia. (Kangas 2000, 13.)

Aivan kuten perehdyttämiseen, niin työnopastuksenkin pohjalla on hyvin tehty suunnitelma ja valmis- tautuminen. Suunnitelman alkuun on viisi tärkeää kysymystä joihin lähdetään vastaamaan: Ketä opas- tat? Miksi opastat? Mitä opastat? Miten opastat? Miten varmistat oppimisen? Kun näihin kysymyksiin saadaan vastaukset, alkaa suunnitelma olla jo hyvällä mallilla. Lähtökohtana suunnittelulle on myös määriteltävä oppimistavoitteet ja selvittää niitä kysymyksillä: mitä opastettavan tulee oppia ja kuinka hyvin? Työnopastukseen on kehitelty yksinkertainen, mutta toimiva viiden askeleen lähestymistapa. Tämä yksi tunnetuimmista työnopastuksen avuksi kehitellyistä menetelmistä koostuu seuraavista osista: opetustilanteen aloittaminen ja valmistaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistuminen. (Kangas 2000, 14–15; Työturvallisuuskeskus 2017)

Ensimmäisen askeleen tavoitteena on selvittää tulokkaan lähtötaso, missä arvioidaan sen hetkiset tiedot ja taidot. Tulokkaalle tulee myös selvittää tehtävät ja tehtäväkokonaisuudet sekä niihin liittyvät oppimistavoitteet. Tässä vaiheessa tulokkaalle voidaan asettaa tavoitteita, välitavoitteita ja kuvata työn toimintamallia. Tärkeänä osana tätä ensimmäistä valmisteluvaihetta on motivoida ja kannustaa sekä luoda luottamuksellinen vuorovaikutusyhteys opastajan ja tulokkaan välille, tämä on tärkeää tulokkaan oppimisen kannalta. Toisena askeleena on itse opetus. Opetuksen tavoitteena on saada tulokas ymmärtämään työnsä kokonaiskuva ja siihen liittyvät ohjeistukset ja neuvot. Opetuksessa on tärkeää käydä tehtävä läpi vaihe vaiheelta ja aina perustella miksi toimitaan juuri tietyllä tavalla sekä mitä hyötyä siitä on tai haittaa ja seurauksia jos sen tekee toisella tavalla. Opastuksessa on erittäin tärkeä selostaa tehtävän vaiheet sekä käytännössä näyttää miten se tapahtuu. Kaikkea ei välttämättä tarvitse kokonaan selostaa, vaan voidaan myös pyytää tulokasta itse osallistumaan ja pohtimaan miten tulisi toimia, tämä aktivoi häntä opetukseen konkreettisesti. (Kangas 2000, 14–15; Työturvallisuus- keskus 2017)

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu, jossa tulokas pääsee itse selostamaan juuri oppimansa asiat. Tavoitteena on että tulokkaalle annetaan tehtävä, minkä hän selostaa vaihe vaiheelta oppimansa mu- kaan. Esimerkiksi tulokas voi kertoa miten tehtävä etenee ja miksi sekä millaisia työvälineitä ja käy- tänteitä hän siihen tarvitsee. Tässä vaiheessa on tärkeää antaa palautetta kuinka tulokas suoriutuu sekä ohjeistaan palautteen kautta ja tarvittaessa toistaa mielikuvaharjoittelu. Tämän vaiheen jälkeen alkaa neljäs askel eli taitojen harjaannuttaminen. Tämä vaihe tapahtuu käytännössä ja tulokas tekee

itse tehtävän alusta loppuun asti hänelle sopivassa tahdissa. Tärkeää on antaa tulokkaan itse kokeilla ja arvioida oma tuloksensa, sen jälkeen annetaan palautetta ja arvioidaan miten tehtävästä suoriutui. Tätä harjoitteluvaihetta voidaan toistaa useampaan kertaan, niin kauan että tekeminen tuntuu tulokkaasta varmalta. Viimeisenä askeleena työnopastukseen on opitun varmistaminen. Opastaja arvio tulokkaan taito- ja tietotason ja varmistaa, että tulokas on valmis työskentelemään itsenäisesti vaadituissa tehtävissä. Opastajan ei tarvitse seurata työn suorittamista koko ajan vaan on tärkeää, että tulokas pääsee työskentelemään yksin, riittää kun työtä seurataan silloin tällöin. Yhtenä keinona opitun varmistamisen selvittämisessä on laittaa tulokas itse opastamaan oppimansa toiselle. Tällöin tilannetta voidaan seurata sivusta ja varmistua siitä, että oppimistavoitteet ovat varmasti täyttyneet. (Kangas 2000, 14–15; Työturvallisuuskeskus 2017)

3.5 Perehdyttämisen seuranta

Perehdyttämisen oikea oppiseen toteuttamiseen tärkeänä osana suunnittelun ja opastuksen rinnalla kuuluu myös opitun tiedon varmistaminen eli seuranta. Seurannassa käydään läpi perehdyttämisessä läpi käydyt asiat ja pyritään vastaamaan kysymyksiin kuten: miten perehdyttäminen onnistui, miten sitä voitaisiin parantaa ja saavutettiinkö sillä halutut tavoitteet. Seurannalla on tärkeä rooli läpi koko perehdyttämisen, sillä pyritään arvioimaan tulokkaan oppimista ja kehitystä. Perehdyttämisen seuranta ei tarvitse olla kovinkaan monimutkaista, yksinkertaisetkin huomioid ja merkinnät riittävät. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat esimerkiksi perehdyttämisen muistilistat tai perehdyttämisen seurantalomake, josta on helppo seurata jokaisen osa-alueen perehdyttämisen täyttyminen. Perehdyttämisen seurantalomakkeesta on helppo perehdyttäjän rastittaa perehdytyksessä käydyt asiat sitä mukaan kun ne käydään läpi. Tämä auttaa siinä, että perehdytys etenee loogisesti ja perehtyjä oppii asiat varmasti osa-alue kerrallaan. (Kangas 2000, 16.)

Perehdyttämisen seurantaan on myös tarkistuslistojen tukena hyvä käydä perehdytettävän kanssa läpi seurantakeskustelu. Seurantakeskustelulle kannattaa ottaa oma aikansa, johon kumpikin osapuoli voi valmistautua etukäteen. Seurantakeskustelujen avulla perehdyttäjä ja perehtyjä saavat kertoa omia ajatuksiaan ja ideoitaan perehdyttämisen kehittämiseksi, molemmat voivat oppia tästä vuorovaikutustilanteesta. Perehtyjällä voi olla uusia näkökulmia ja tietoa, jota on kerännyt juuri perehdyttämisen aikana eli tieto on ikään kuin tuoretta. Perehdyttämisen seurantakeskustelussa kysymyksen voivat olla avoimia, johon kukin vastaa itselleen parhaalla tavalla. Tavoitteena on kehittää perehdyttämistä entistä paremmaksi seurantakeskusteluista saamalla arvokkaalla tiedolla. Seurantakeskusteluilla ei ole mitään standardia, kuinka usein niitä tulisi pitää, vaan tämä vaihtelee yrityksestä ja työtehtävistä riippuen. Hyvänä neuvona kuitenkin pidetään, että perehdyttämisestä ei olisi liian pitkä aika ennen keskustelun pitämistä, tällöin tieto saattaa unohtua ja kokemus on karttunut paljon perehdyttämisen jälkeen. (Kangas 2000, 16–17.)

3.6 Työlainsäädäntö

Perehdyttämisen tueksi on lain mukaan asetettu tiettyjä ehtoja joita tulee noudattaa, tämä on perehtyjän etu, jotta hän saa kattavan ja turvallisen perehdyttämisen. Työlainsäädännön tehtävä on taata

työntekijälle säädöksiensä avulla toiminta, joka on sopeuttavaa ja työntekijää suojaavaa. Perehdyttämisessä keskeisimmät ja tärkeimmät lait ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnassa yrityksessä. Työlainsäädäntöä on ehdottoman tärkeä noudattaa ja se säännöt on tunnettava, tämä on vähittäisvaatimus jokaisessa yrityksessä. Tärkeänä osana työlainsäädäntöä on työehtosopimus, minkä sopimusehtojen noudattaminen tuo luottamusta työntekijöihin. Kun yrityksessä on toimiva perehdyttämismalli, työlainsäädäntöä noudatetaan ja sopimuksista pidetään kiinni, antaa työnantaja itsestään hyvän ja reilun kuvan myös yrityksen ulkopuolelle. (Kupias ja Peltola 2009, 20–21.)

Työehtosopimus laissa määritellään alkuun näin: ”Työehtosopimus tämän lain tarkoittamassa mielessä on sopimus, jonka yksi tai useampi työnantaja taikka rekisteröity työnantajain yhdistys tekee yhden tahi useamman rekisteröidyn työntekijäin yhdistyksen kanssa ehdoista, joita työsopimuksissa tai työsuhteissa muuten on noudatettava.

Työnantajain yhdistyksellä tässä laissa tarkoitetaan yhdistystä, jonka varsinaisiin tarkoituksiin kuuluu työnantajain etujen, ja työntekijäin yhdistyksellä yhdistystä, jonka varsinaisiin tarkoituksiin kuuluu työntekijäin etujen valvominen työsuhteissa.” (Työehtosopimuslaki 7.6.1946/436, 1§.)

Työehtosopimuslaki koostuu neljästätoista eri pykälästä, joissa määritellään mitä työehtosopimuksessa pitää ja voidaan määritellä. Työntekijälle ja työnantajalle antoisimpia oppimisen ja kuulemisen hetkiä ovat kehityskeskustelut, jossa voidaan nostaa esiin asioita joihin tahdotaan muutosta. Esimerkiksi työehtosopimuslain mukaan työntekijä voidaan irtisanoa puutteellisen ammattitaidon vuoksi, mutta kehityskeskusteluissa tähän ongelmaan osataan tarttua ja korjata se ajoissa. Työnantaja ei voi toimia asemassaan päättömästi ja erottaa työntekijöitä kun siltä tuntuu, kaikki on oltava lain mukaan perusteltuja. Työnantajan on annettava työntekijälle mahdollisuus muutokseen ja onnistumiseen, ennen lopullista päätöstä. Kuitenkin, jos tilanne ei korjaannu huomautuksista huolimatta, on työnantajalla mahdollisuus erottaa työntekijä. Yleensä työsopimusehdoissa määritellään työsuhteen alkuun koeaika, joka kestää yleensä neljä kuukautta. Tämän koeajan aikana kumpikin osapuoli voi purkaa työsuhteen asiallisin perustein. Työnantajan velvollisuus koeajalla on varmistaa työntekijälle asianmukainen perehdytys, taitojen kartoittaminen ja osaamisen kehittyminen. (Kupias ja Peltola 2009, 21–23.)

Työturvallisuuslaki on myös moniosainen kokonaisuus, josta on huomioitava useita seikkoja. Kangas (2000, 29.) nostaa oppaassaan esille perehdyttämisen kannalta yhden tärkeimmän kohdan: Työturvallisuuslaki, Opetus ja ohjeet 34§. ”Työntekijälle on annettava työn laadun ja työolosuhteiden edellyttämää opetusta ja ohjausta työssä sattuvan tapaturman sekä työstä aiheutuvan sairastumisen vaaran välttämiseksi. Milloin aiheutta on, on tarkoituksenmukaisia varoituksia ja muita suojeluohjeita pantava julki sopiviin kohtiin työpaikalle.” (Työturvallisuuslaki 28.6.1958/299, 34§.) Työturvallisuuslaki pykälän 34§ opetus ja ohjeet mukaan työntekijä on perehdytettävä tiettyihin valmiuksiin. Ensimmäisenä työhön liittyvät mahdolliset vaarat, työ olosuhteisiin ja suorittamiseen liittyvät seikat. Toisena kohtana on perehdyttäminen uusien koneiden ja laitteiden toimintatapoihin ja menetelmiin. Kolmanneksi menettelytavat, jotka tulee huomioida työn aloituksessa, lopetuksessa sekä mahdollisissa häiriötilanteissa. Myös tähän kohtaan liittyy laitteiden asianmukainen huolto, korjaus ja kunnossapito. Viimei-

senä perehdyttämisen kohdista on opastus koneiden ja laitteiden turvallisuusmääräyksiin sekä työpaikalla noudatettavat menettelytavat ja varomääräykset. (Kangas 2000, 29; Työturvallisuuslaki 28.6.1958/299, 34§.)

YT-laki eli laki yhteistoiminnasta yrityksessä on määritetty yrityksille avuksi edistämään viestintää työpaikoilla. Kupias ja Peltola (2009, 25.) kuvaa YT-lakia seuraavasti: ”Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (YT-laki) määrää neuvottelemaan, kun tapahtumassa on henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä.”. Tämän lain tavoitteena on korostaa yleistä vuorovaikutusta ja tiedottamista sekä antaa työntekijöille mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Tällaisia järjestelyjä tulee esiin esimerkiksi perehdyttämisen järjestelyssä ja suunnittelussa, joita näkyy niin valtion virastoissa ja laitoksissa jotka työskentelevät yhteistoimintamenettelyjen piirissä. Perehdyttämisen tarve ja järjestelyt sekä työntekijälle annettava opetus ja ohjaus kuuluvat osaksi työsuojeluyhteistoiminnan piiriä. Yksi olennaisista asioista perehdyttämisessä on tehdä se näkyväksi. Perehdyttämisen järjestelyt tulee selvittää työntekijöille, mitä perehdytetään, ketä perehdytetään ja millä keinoin. Tämä pätee uuden työntekijän tullessa, mutta myös silloin kun työnkuva ja tehtävät muuttuvat ja koulutus näihin on välttämätöntä. Avoimesti toimiva yritys, jossa tiedotetaan ja neuvotellaan asioista luo luottavaista ja positiivista ilmapiiriä ympärilleen. (Kupias ja Peltola 2009, 25–26.)

3.7 Perehdyttämisen mallit

Perehdyttämismalleja on useita erilaisia ja jokainen organisaatio perehdyttää hieman eri tavalla. Aiemmasta käsityömaisestä perehdyttämisestä on siirrytty yritysten kasvaessa kohti massatuotantomaista perehdyttämistä ja siitä ajan saatossa mukaan liittyi myös työyhteisö tärkeäksi osaksi perehdytystä. Perehdytysoppi on siis kehittynyt toiminnan ja tarpeiden kautta siihen pisteeseen missä se on tänä päivänä. Perehdyttämisessä korostetaan nykyään vielä enemmän yksilöllistä perehdyttämistä, mikä vastaa jokaisen tulokkaan tarpeita ja siihen on kehitetty useampia eri vaihtoehtoja. (Kupias ja Peltola 2009, 35–36.)

Kupias ja Peltola (2009, 36–42.) ovat esitelleet viisi eri perehdyttämisen mallia. Näistä perehdyttämisen malleista on olemassa työelämässä erilaisia variaatioita sekä yhdistelmiä, mukaillen ja tavoitellen juuri sitä oikeaa menetelmää omassa yrityksessään. Ei voida sanoa, mikä perehdyttämisenmalli olisi ”se oikea”, vaan jokainen yritys toimii ja valitsee parhaimmalla tavalla oman yrityksen perehdytystä ajatellen. Perehdyttämisessä on tärkeää tarkastella eri perehdyttämisenmalleja ja suunnitella ja valikoida niistä toimivin vaihtoehto omalle organisaatiolleen.

3.7.1 Vierihoidoperehdyttäminen

Vierihoidoperehdyttäminen tai toiselta nimeltään käytetty käsityömainen perehdyttäminen on yksi tunnetuimmista perehdyttämisen tavoista. Siinä tulokas oppii työn seuraamalla toista työntekijää ja hänen toimintaansa. Usein vierihoidoperehdytyksessä tulokkaalle annetaan yksi vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on opastaa työnopastuksen lisänä myös tulokkaan tehtävät, työyhteisöön tutustuttaminen sekä

organisaation toiminta. Vierihoidoperehdyttäminen on varsin yksilöllistä ja tulokas pääsee työhön mukaan pikku hiljaa sen edetessä. Perehdyttäjälle tämä rooli voi olla työläs, sillä hän joutuu ikään kuin aloittamaan alusta jokaisen uuden tulokkaan kanssa. Tässä perehdyttämisen tavassa on siis paljon kiinni siitä, onko perehdyttäjä panostanut hyvin vai huonosti perehdytykseen. Hyvä perehdyttäjä jakaa alusta saakka paneutua tehtäväänsä ja tulokkaan auttamiseen sekä hallitsee perehdytettävät asiat hyvin. Hyvä perehdyttäjä myös ottaa aikaa tehtävän hoitamiseen, saa tulokkaan tuntemaan olonsa tervetulleeksi ja osaa opettaa tarvittavat asiat niin, että ne todella opitaan. (Kupias ja Peltola 2009, 36–37.)

Huono perehdyttäjä puolestaan toimii täysin päinvastoin ja jättää tulokkaan niin sanotusti oman onnensa nojaan, jolloin perehdytys jää tulokkaan omalle vastuulle. Huonoa perehdytystä tulokas voi saada myös silloin, kun itse perehdyttäjä ei osaa asioitaan oikein ja on tehtävissään epävarma. Vierihoidoperehdytyksessä korostuu perehdyttäjän osaaminen, sillä nämä perehdytettävät tiedot ja taidot siirtyvät tulokkaalle eteenpäin. Perehdyttäjältä vaaditaan kykyä nähdä tulokkaan ja organisaation tarpeet sekä pitämään omat henkilökohtaiset asenteet ja mielipiteet perehdyttämisen ulkopuolella. Hyviä puolia vierihoidoperehdyttämisessä on se, että tulokas saa yksilöllistä perehdytystä ja hänellä on selkeä vastuuhenkilö, kehen turvautua tarvittaessa. Riskeinä tällaisessa perehdyttämisessä on se, että perehdyttämisen laatu on sidonnainen perehdyttäjän omaan osaamiseen ja motivaatioon ja voi jäädä jossain tapauksissa sen takia vajaaksi. (Kupias ja Peltola 2009, 36–37.)

3.7.2 Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämistä kuvaa myös käsite massatuotanto perehdyttäminen. Malliperehdyttämisen konsepti koostuu perehdyttämisen tueksi laadituista mallisuunnitelmista ja erilaisista toimintamalleista. Tämä perehdyttämisen malli on tehokkainta silloin, kun halutaan perehdyttää yhtenäisesti suurempaa joukkoa kerralla. Malliperehdyttämiseen tärkeänä osana kuuluvat organisaation sisällä käytettävät materiaalit, kuten perehdyttämisohjelmat ja tulokasoppaat, tarpeelliset apuvälineet perehdyttämiseen sekä selkeä työn- ja vastuunjaon määrittely. Malliperehdyttämisessä vastuu on usein siirretty henkilöstöosastolle, mikä on vastuussa perehdyttämisestä ja sen kehittämisestä. Vastuuseen kuuluu niin sanottua yleisperehdyttämistä, millä tarkoitetaan helposti organisoitavaa ja kaikille yhtenäisesti toteutettavaa perehdyttämistä, esimerkiksi organisaation toimintatapoihin tai työsuhteeseen perehdyttäminen. Henkilöstöosaston vastuulle ei kuitenkaan kuulu työnopastus ja työyhteisöön perehdyttäminen, vaan tämä vastuu on yleensä hoidettava työyksikkökohtaisesti. Tämän takia työnopastus ja yleisperehdyttäminen joskus eriytyvät toisistaan liikaa ja kokonaiskuva saattaa jäädä vajaaksi. (Kupias ja Peltola 2009, 37–39.)

Työyksikkö tasolla mallinnusta voidaan tehdä kuitenkin myös hyvin laadukkaaksi laatimalla perehdyttäjille oppaita, jotka helpottavat perehdyttäjien työtä ja takaavat halutun laatutason. Malliperehdytys on yhtenäistä ja sen takia yritykselle monin tavoin eduksi. Perehdyttäjän rooli on tässäkin perehdyttämisen konseptissa tärkeä, ilman motivaatiota ja halua on vaikea lähteä perehdyttämään. Onkin syytä muistaa vierihoidoperehdyttämisen opit ja hyödyntää niitä malliperehdyttämisessä. Malliperehdyttämi-

nen antaa selkeät ja hyvät ohjeet ja mallit työn tueksi. Malliperehdyttämisen eduiksi katsotaan tasalaatuinen perehdytys, minkä apuna ovat selkeät raamit ja toimintamallit. Riskinä malliperehdyttämisessä on se, että perehdyttäminen on keskittynyt organisaatiotasolle ja yksilöllinen perehdyttäminen jäykistyy. (Kupias ja Peltola 2009, 37–39.)

3.7.3 Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdyttämisessä keskitytään perehdyttämisen laadun jatkuvaan parantamiseen ja kehittämiseen työyksiköiden tai tiimin avulla. Laatuperehdytyksen konseptin syntyyn on syynä jäykistynyt perehdytys, joka helposti kehittyy pelkästään keskusjohtoiseksi ja valmiita toimintamalleja toistavaksi. Näin ollen ei huomioida kaikkia tarvittavia kehitystarpeita eri puolella organisaatiota. Yleensä vastuu perehdyttämisen kehittämisestä siirretään tietyille tiimille tai työyksikölle. Tärkeää on, että työyksiköt ja tiimit ovat motivoituneita ja sitoutuvat tehtäväänsä sekä heillä on aikaa ja halukkuutta kehittää perehdyttämisen prosessia jatkuvasti. Suurin vastuu laatuperehdyttämisessä on kuitenkin esimiehellä, joka jakaa vastuun ja tehtävät työyksiköihin ja tiimeille. Perehdyttämisen vastuu siirtyy näin ollen malliperehdytyksestä poiketen henkilöstöosastolta suoraan yksiköihin ja tiimeihin. Tiimeissä on erittäin tärkeää valita henkilö kenellä on perehdyttämisen vastuu, sillä hän koordinoi kokonaisperehdyttämistä ja vie prosessia eteenpäin. Perehdyttämisprosessin on myös oltava selkeä ja hyvin kuvattu, jotta sen etenemistä voidaan seurata ja sitä kautta jatkuvasti kehittää. Laatuperehdyttämisen etuna on, että perehdyttäminen on aina ajan tasalla ja vastaa tulokkaan tarpeita sekä mahdollistaa tulokkaan osaksi perehdyttämistiimiä. Riskinä puolestaan on, että tiimistä ei löydy vastuuhenkilöä ja loppujen lopuksi vastuuta perehdyttämisestä ei ole kenelläkään. (Kupias ja Peltola 2009, 39–40.)

3.7.4 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöidyssä perehdyttämisessä keskitytään asiakaskohtaistamaan perehdytys jakamalla yrityksen tuotteet jokainen omaksi moduuliksi. Tärkeässä osassa on massatuotannon ja prosessien jatkuva kehittäminen. Tulokkaalle räätelöidään hänen tarpeitaan ja osaamistaan tukeva perehdyttäminen, minkä kokonaisuus sisältää erikseen moduloidut tuotteet ja palvelut. Perehdyttäminen jaetaan osiin ja jokainen kohta on etukäteen valmisteltu, näin ollen perehdyttäminen helpottuu. Pääsääntöisesti moduulien kehitys ja valmistelu on työyksiköiden ja henkilöstöosaston vastuulla. Räätelöidyssä perehdyttämisessä perehdyttämisestä itsestään vastuu jaetaan aina jollekin henkilölle tai taholle, jolla on kykyä koordinoita perehdyttämistä sekä tarvittavat tiedot ja taidot huomioimaan tulokkaan tarpeet. Tulokkaan perehdytykseen koordinoijalla on tärkeä tehtävä yhdistää erilaiset moduulit keskenään, varmistaa niiden hyöty tulokkaalle sekä olla läsnä vuoropuhelua käyttäen. (Kupias ja Peltola 2009, 40–41.)

Räätelöity perehdyttäminen on siis jokaiselle tulokkaalle uniikki tuote, joka yksilöidään vastaamaan juuri hänen tarpeitaan ottamalla huomioon osaamistaso, tarpeet ja toiveet. Tämän takia, yksi tärkein työväline räätelöidyssä perehdyttämisessä on vuoropuhelu, näin pystytään oikeasti kuuntelemaan ja kuulemaan tulokasta ja hänen tarpeitaan. Yhtenä keinona helpottamaan tätä prosessia on asettaa tulokas asiakkaan rooliin. Keskeisenä sisältönä räätelöityä perehdytystä on hyvät perehdyttämistä var-

ten tuotetut palvelut esimerkiksi eri tuotteiden moduulit sekä hyvä ohjaus. Eduiksi räätälöidylle perehdytykselle katsotaan sen vuoropuhelu ja kanssakäyminen, tulokas kuunnellaan ja hänen sitoutumisensa yritykseen ja oma osaaminen paranevat. Riskeinä puolestaan on se, että jos perehdyttämisen koordinoija on ammattitaidoton eikä hallitse monipuolista kokonaisuutta, on myös tulokkaan saama perehdytys vajavaista ja eikä täytä haluttuja tavoitetta. (Kupias ja Peltola 2009, 40–41.)

3.7.5 Dialoginen perehdyttäminen

Dialogisesta perehdyttämisestä puhutaan silloin, kun tulokkaan työtehtävät eivät ole selkeästi määriteltäviä vaan muokkautuvat yrityksen tarpeiden ja oman osaamisen tuotoksena. Dialogisessa perehdyttämisessä on kaksi oppijaa, itse tulokas ja yrityksen työyhteisö. Molemmat auttavat ja oppivat toisiltaan. Tulokas voi tuoda yritykseen uutta osaamista omilla taidoillaan ja työyhteisö auttaa tulokasta oppimaan omien oppiensä mukaan, kehitys tässä perehdyttämisen mallissa on jatkuvaa ja myös hyvin vuorovaikutuksellista. Perehdyttämisen suunnitelma laaditaan aina yhdessä tulokkaan kanssa, näin hän pääsee itse ottamaan vastuuta ja vaikuttamaan perehdyttämisen sisältöön. Yrityksellä on tärkeä rooli kertoa yleiset informaatiot työstä ja toimintatavoista, mutta keskeisin rooli perehdyttämisen vaiheessa on tulokkaalla itsellään. Tulokkaan asiantuntemuksen, näkemysten ja osaamisen hyödyntäminen perehdyttämisessä on merkittävä, hän tuo itse itselleen tarvittavan työpanoksen. On myös huomioitava, että kaikkeen ei tulokas voi näkemyksillään vaikuttaa, vaan ne pysyvät yrityksessä aina kaikille samoina kuten esimerkiksi yrityksen arvot ja pelisäännöt. Etuina tällä perehdyttämisen konseptilla on sen jatkuva kehitys ja oppiminen, mikä kulkee käsi kädessä perehtyjän ja koko työyhteisön kanssa. Haasteena puolestaan on, että dialogisuus perehdyttämisessä on haastava toimintatapa, joka vaatii kaikilta osaamista ja panostusta. (Kupias ja Peltola 2009, 41–42.)

4 SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa toimintaa, minkä tärkeänä tehtävänä on ensin määritellä viestinnän tehtävät. Sisäinen viestinnän tehtäviin kuuluu kolme tärkeää huomioitavaa seikkaa: oikeanlaiset henkilöt hoitamaan tehtäviä, viestinnän vaatimien resurssien arviointi ja organisaation esimiesten ja johtotehtävissä olevien perehdytys viestintään. Viestintää ei voida aloittaa ja kehittää ilman, että on tiedossa mitä viestintä tarkoittaa ja mitä sillä tavoitellaan. Viestintä voi olla suoraan yhteydessä yrityksen asettamiin arvoihin, mikä näkyy niiden noudattamisessa tietoisesti ja tiedostamatta. (Juholin 1999, 29–30.)

Nämä arvot yleensä ovat ohjaamassa viestinnän toimintaa, vaikka niitä ei yrityksessä olisi ennalta määriteltä. Ihminen on riippuvainen vuorovaikutuksesta ja viestintä tapahtuu usein suunnittelematta ja tiedostamatta, riippumatta siitä onko yritykselle luotu viestinnän kanavia ja pelisääntöjä. Näin viestinnässä voi syntyä niin sanotusti ”kirjoittamattomia sääntöjä”, jotka jäävät elämään osaksi työkulttuuria. Yleensä kun yritys haluaa viestinnän olevan linjattua ja määriteltä, tehdään yhteiset pelisäännöt ja luodaan viestintästrategia tukemaan tätä haluttua toimintaa. Viestinnän linjauksen ja kehittymisen tarve tulee yleensä siitä, kun halutaan parantaa tiedonkulkua ja vuorovaikutusta yrityksessä. (Juholin 1999, 29–30.)

Sisäinen viestintä on valittu yhdeksi tämä opinnäytetyön teorian osa-alueeksi, sillä se on tärkeä osa toimeksiantaja yritystä. Kuopion Roll Risteilyillä sisäisen viestinnän merkitys on suuri. Yrityksen henkilöstö on melko pieni ja kaikki ovat ikään kuin riippuvaisia yrityksen sisällä liikkuvasta tiedosta. Yksi suurin tiedonlähde ja informaatio, sille mitä tehdään, on toimistoon tulevat varaukset ja sähköpostit sisältöineen, jotka kirjataan yhteiseen varausjärjestelmään kaikkien tiedoksi. Tämän informaation lisäksi tapahtuu lähes päivittäin ”akuuttia viestintää” satamassa laivojen välillä. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi muutokset varauksissa tai aikataulumuutokset, joista tieto kerrotaan suullisesti ja varmistetaan, että kaikki ovat ajantasalla. Tämän takia on tärkeää, että sisäinen viestintä on yrityksessä kunnossa, sillä varmistetaan että asiakas saa toivomaansa palvelua ja henkilökunta tietää miten toimia.

4.1 Sisäisen viestinnän tehtävät ja tavoitteet

Sisäisen viestinnän tärkeänä osana on ensiksi tehdä suunnitelma siitä, mitä halutaan viestinnällä tavoitella. Suunnitelmassa voidaan määritellä esimerkiksi perusmäärittelyjä ja apuna käytössä voi olla erilaisia analyysejä. Tällaisia analyysejä voi olla esimerkiksi lähtökohta-analyysi tai tavoitteiden analysointi. Keskeisenä osana on määritellä viestinnän tehtävät ja mitä niillä halutaan saavuttaa. Tehtävien tarkoitus ei ole olla pelkästään operatiivisia tehtäviä kuten verkkoviestinnän ylläpito, joka on itsessään apuvälineenä tehtävän suorittamisessa. Tärkeää on konkretisoida tehtävän kokonaisuus, esimerkiksi tässä tapauksessa voitaisiin puhua tehtävästä ”yrityksen toiminnan tukeminen”, mikä antaa työntekijöille laajemman ja kokonaisvaltaisemman kuvan viestinnän tehtävästä. Tehtävät tämän tehtävän toteutumiseksi tulee kuitenkin konkretisoida jokaiselle yhteisölle heidän omia lähtökohtiaan mukaillen, muuten tehtävä jää irralliseksi ja siihen voi olla vaikea tarttua. (Juholin 1999, 107–108.)

Sisäisen viestinnän tehtäviä voi olla esimerkiksi seuraavanlaiset kuusi eri osa-aluetta. Ensimmäiseksi on nostettu esille yrityksen strategia, visio ja missio, jota yhteisön tulisi tukea ja mahdollisesti määrittellä vuosittain vaihtuvia painopisteitä, mihin varsinaisesti keskittyä. Toisena viestinnän tehtävät korostavat työyhteisössä tapahtuvaa vuoropuhelua ja avoimuutta, näiden tavoitteena on kannustaa työntekijöitä omaan työhönsä ja sitä kautta kehittää koko yhteisöä. Kolmanneksi kohdaksi viestinnän tehtäviin on otettu yhteisön johdonmukainen ja pitkäjänteinen profilointi. Tämä varmasti auttaa tiedostamaan mitä yrityksen työyhteisön sisällä tapahtuu ja mikä on kunkin tärkein tehtävä. Seuraavana viestinnän tehtävänä on työyhteisön ja eri kohderyhmien informointi ja tiedottaminen tärkeistä asioista. Ilman tätä on vaikeaa ottautua tärkeisiin asioihin, koska ne eivät ole tiedossa. Viidentenä viestinnän tehtävänä on oman alan yhteiskunnallisen tilanteen seuraaminen ja aktiivinen osallistuminen siitä käytävään keskusteluun. Itse uskon, että tästä saadaan esimerkiksi sellaista hyötyä mitä ei pelkästään oman organisaation sisältä saa, vaan on tärkeää olla vertailukohteita myös muista oman alan organisaatiosta ja heidän tavoistaan. Viimeisenä kohtana viestinnän tehtäviin tässä julkaisussa on nostettu esille ympäristön tarkkailu sekä siihen liittyvät arvot ja toiminnan muutokset. (Juholin 1999, 107–108.)

4.2 Esimies viestinnän vastuussa

Viestinnästä huolehtiminen työyhteisössä on tärkeä osa myös koko organisaation johtamista, minkä vastuu on suurissa määrin esimiehellä. Viestintään kuuluu isona kokonaisuutena vuorovaikutus, joka ilmenee itse johtamisessa, yhteistyössä sekä asiakaspalvelussa. Hyvät vuorovaikutus- ja viestintätaidot ovat avaimet onnistumiseen organisaatiota johdettaessa. Piili (2000, 70–71) listaa seitsemän esimiehelle tärkeää vastuualueita, mitkä itsekkin koen tarpeelliseksi huomioida. Ensimmäinen kohta käsittelee tiedonkulkua organisaatiossa. Tätä asiaa korostavat myös erityisesti työntekijät ja huonoa tiedonkulkua kritisoidaankin yleensä eniten organisaatioissa. Tästä ongelmasta vastuu leimaantuu yleensä esimiehelle, jolta toivotaan lisää tietoa niin tietokanavien käyttöön, teknisten ongelmien ratkaisuun kuin henkilökohtaiseen viestintään. Jossain tilanteissa työntekijä voi kokea tarvitsevansa enemmän viestintää ja tietoa, mutta asian määrittely voidaan kokea hankalaksi. Tästä syystä mielestäni jatkuva viestinnän kehittäminen ja yhteisön kanssa vuoropuhelu auttaa näitä määrittelemättömiä ongelmatilanteita syntymästä. (Piili 2006, 70–71.)

Toisena viestinnän vastuualueena esimiehelle on selvittää työntekijälle tämän työpanoksensa vaikutus osana suurempaa kokonaisuutta eli organisaatiota. On tärkeää, että työntekijät ymmärtävät esimiehen tai oman oivalluksen kautta omat käytännön työtehtävät osaksi tukemaan yrityksen tavoitteita ja visiota. Näin ollen työntekijä tietää työnsä merkityksen ja siitä suoranaisten hyödyn organisaatiolle. Kolmantena kohtana on päivittäinen työviestintä ja siihen liittyvät huomiot. Päivittäistä työviestintää ovat muun muassa työntekijälle annetut toimeksiannot, työstä saatu palaute ja ohjeistus sekä kannustaminen ja tukeminen työssä. Tässä päivittäisessä työviestinnässä esimiehellä sekä työntekijällä on omat vastuut. Esimiehen vastuu on osata suodattaa ja kohdentaa juuri se oikea tieto ja oikein keinoin alaiselle. Tässä on siis esimiehen otettava huomioon työntekijän omat valmiudet tiedolle. On huomioitava myös tiedon annon aika, jotta se on helposti ymmärrettävää ja nopeasti sisäistettävää. Työntekijän

vastuu puolestaan on itse aktiivisesti hakea tietoa hänelle annetuista mahdollisuuksista. Esimies antaa työntekijälle oikeat materiaalit ja suunnat tämän toteuttamiseen. (Piili 2006, 70–71.)

Neljäntenä viestinnän vastuuna on tulokkaan perehdyttäminen ja rekrytointikontaktit. Esimiehen tehtävä on saada työntekijä osaksi työyhteisöä perehdyttämisen ja ohjauksen kautta. Tämä helpottaa työntekijän sitoutumista organisaatioon sekä vahvistaa heti alusta saakka hyviä vuorovaikutustaitoja. Viidentenä kohtana kirjataan työn yhteydessä käytävät keskustelut esimiehen ja alaisen välillä. Näistä suunnitelmallisista keskusteluista tärkeimpiä ovat erityisesti kehitys-, tavoite-, ja tuloskeskustelut. Näissä keskusteluissa korostuu työntekijän omien tarpeiden huomioiminen sekä työlle on helppo asettaa tavoitteita ja ohjata sitä oikeaan suuntaan. Kuudennessa esimiehelle tärkeässä vastuualueessa on huomioida eri työyksiköiden palaverit ja muut epäviralliset vuorovaikutustilanteet. Näissä tilanteissa työyksikön eri osallistujat saavat tuoda yhdessä asioita esille, jolloin niihin voidaan paremmin vaikuttaa ja niitä huomioidaan. Esimiehen on tärkeä pitää tällaisia pienempien ryhmien palavereja, jotta he tulevat kuulluksi ja esimies voi viedä tarvittavaa tietoa eteenpäin johtoportaille. Viimeisempänä kohtana esimiehen viestinnän vastuualueisiin on listattu hyvä työilmapiiri. Esimiehellä on iso rooli luoda positiivista työilmapiiriä ja yhteishenkeä avoimen kommunikaation kautta. Tärkeää on, että jokainen työntekijä kokee olevansa tasavertainen ja jokaista kuunnellaan, näin ollen kommunikaatio on luontevaa ja mahdollisiin ristiriitatilanteisiin on helppo puuttua nopeasti ja vaivatta. (Piili 2006, 70–71.)

On selvää, ettei esimiehen roolia viestinnässä tule aliarvioida, se on tärkeää. Sitä ei myöskään tulisi korostaa liikaa, sillä viestinnän vastuu on nykypäivänä myös jokaisella työntekijällä. Työntekijän vastuu on kysyä, silloin kun hän haluaa lisätietoa kiinnostavasta tai muuten askarruttavasta aiheesta. Jos ei kysy, ei voi olettaa saavansa vastausta. Jokaisen työntekijän vastuulla on myös välittää saamaansa tietoa eteenpäin, niille henkilöille, jotka sitä tarvitsevat. Työntekijä ei siis voi olla osallistumatta ja ottamatta vastuuta viestinnästä, sitä tapahtuu yrityksissä jatkuvasti. Viestinnässä on loppupeleissä kyse koko työyhteisön yhteistyöstä. Kaikki osallistuvat siihen ja kaikkien osallistuminen on yhtä tärkeää, ketju katkeaa ilman toista ja tieto ei saavuta loppujen lopuksi ketään. Tärkeää on siis muistaa myös oman viestinnän merkitys yrityksen viestinnän toimiseen ja se, että kaikilla on siinä oma tärkeä roolinsa. (Juholin 2009, 97–98.)

5 KUOPION ROLL RISTELYT

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi Kuopion Roll Risteilyt, joka on pieni yksityinen matkailualan yritys. Se tarjoaa asiakkailleen elämyksellisiä risteilyjä Kallaveden laineilla Kuopion lähivesistöissä. Kuopion Roll Risteilyt on toimialana sisävesiliikenteen henkilökuljetukseen pohjautuva yritys, joka tarjoaa asiakkailleen sekä matkailu- että ravintolapalveluita. Risteilysesonki on pääsääntöisesti kesäkuun alusta elokuun loppuun ja sääolosuhteista riippuen risteilyjä järjestetään mahdollisesti jo toukokuun lopussa. Toimistotyö alkaa jo hyvissä ajoin, ennen risteilykauden alkamista. Virallisen sesonkikauden loputtua laivat risteilevät vielä pitkälle syksyyn tilausristeilyjen merkeissä. Risteilyjä on kesäkautena joka päivä, tietysti sääolosuhteet huomioon ottaen, esimerkiksi sateisina päivinä, jolloin ei ole ennakkovarauksia joitain risteilyjä saatetaan perua. Risteilyjen kesto on puolestatoista tunnista kahteen tuntiin ja reitit vaihtelevat pääsääntöisesti aluksen ja risteilyajankohdan mukaan. Yrityksen päätuotteita ovat risteilyt ja niihin lisänä ruokailupaketit kuten lounasristeilyt sekä Alahovin kanssa yhteistyössä toteutettava risteilypaketti Päivä Viinitilalla-risteily. Toisena päätuoteryhmänä ovat tilausristeilyt eli esimerkiksi erilaiset yritysten TYHY-risteilyt, sukujuhlat, teemaristeilyt tai muut vastaavat. Kuopion Roll Risteilyt on Kuopion matkailukohteena yksi tunnetuimmista kesän kulmakivistä. (Kuopion Roll Risteilyt 2017, Kivi 2017)

Kuopion Roll Risteilyt sijaitsevat Kuopion matkustajasatamassa. Toimiston palvelut löytyy M/S Queen R-laivan yläkerrasta. Varustamoon kuuluu kolme alusta: lähes 120-vuotias M/S Ukko, entiseen lossipohjaan rakennettu M/S Queen R sekä pienempi M/S Princess Anne, joka on suosittu tilausristeilyalus. Risteilyjen lisäksi laivoilla on ravintolatilat, jossa voi nauttia lounasta tai illallista sekä laivoilla on mahdollisuus järjestää muun muassa kokouksia, teemaristeilyjä, erilaisia tilaisuuksia kuten kaste- tai hääjuhlia. Henkilöstöön kuuluu omistajan lisäksi kapteenit, toimistotyöntekijät, laivatyöntekijät: kansimiehet ja laivatarjoilijat, kokit, lipunmyyjät sekä huoltomies. Henkilöstö yrityksessä on melko pieni ja työntekijöiltä vaaditaan joustavuutta, osaamista ja hyviä yhteistyötaitoja työssä. Yrityksen yksi avainasia on sisäinen viestintä ja tärkeää on, että tieto liikkuu ja tavoittaa oikeat henkilöt ajallaan. Asiakskuntaan kuuluu kotimaisia ja ulkomaalaisia turisteja ja matkailijoista, yhteystyökumppaneita, työyhteisöjä sekä erilaisia yrityksiä ja yksityishenkilöitä. (Kuopion Roll Risteilyt 2017, Kivi 2017)

6 PEREHDYTY SOPPAAN TOTEUTTAMINEN

6.1 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Teemahaastattelut on yksi tiedonkeruumuoto, minkä lähtökohtana on aina jokin asiaongelma tai tutkimusongelma. Tyylliltään teemahaastattelu voi olla vaativa, joten on erittäin tärkeää määritellä ennalta teemat joita haastattelussa pohditaan ja käsitellään. Pääsääntöisesti teemahaastattelua voidaan kuvata keskusteluna, jossa on aina ennalta määritelty tarkoitus mihin etsitään vastauksia. Arkikeskustelusta teemahaastattelu eroaa haastattelijan johdonmukaisen keskustelua eteenpäin vievällä tyyllillä. Etuna teemahaastattelussa on se, että se antaa aidon ja todenmukaisen kuvan haastateltavan näkemyksistä ja kokemuksista. Tässä haastateltavan on oltava tarkkana, jottei hän vaikuta haastateltavan vastauksiin liian johdattelevilla kysymyksillä. Tärkeintä on kuitenkin rajata haastattelun teema, jotta saadaan vastaus haluttuun tutkimusongelmaan. Yhtenä teemahaastattelun onnistumisen kannalta tärkeänä seikkana on valita haastatteluun sopivat henkilöt. Henkilöiksi voidaan valita esimerkiksi sellaisia henkilöitä, kellä on kokemuspohjaa haastattelun teemaan liittyen. Teemahaastattelun tulkinnessa voidaan käyttää kahta erilaista etenemistietä. Yhdessä lähestymistavassa pitäydytään tiukasti tulkinnessa ja aineistossa ja analysoidaan niitä tarkasti, tätä esiintyy esimerkiksi kertomus- ja tekstianalyysissä. Toisena lähestymistapana aineisto on tutkijan apuvälineenä, jota hän käyttää tulkinnoissa ja teoreettisessa pohdiskelussa. (Tilastokeskus Virsta, 2017)

Tutkimuksen tavoitteena on perehdyttämisen parantaminen Kuopion Roll Risteilyjen toimistotyöhön, sillä aiempaa perehdytysopasta ei ole eli tarve tutkimukselle tuli aiemman oppaan puutteesta. Otin tutkimukseen apuvälineeksi teemahaastattelut ja hyödynsin myös omia havainnoitani edelliseltä kersältä, sillä olin itse tekemässä juuri kyseistä työtä mihin perehdytysopasta laadin. Valitsin tämän tutkimusmenetelmän sen takia, että saisin mahdollisimman ajankohtaista ja autenttista tietoa siitä, mitä todella perehdyttämiseen kaivataan niin esimiehen kuin työntekijän näkökulmasta katsottuna. Koin, että saisin kattavampaa tietoa perehdyttämisen nykytilasta ja siihen liittyvistä toiveista parhaiten käyttämällä teemahaastattelua kuin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää esimerkiksi lomakekyselyä. Pelkällä lomakekyselyllä osa tärkeistä tiedoista olisi voinut jäädä puuttumaan, ja teemahaastattelu menetelmänä on helpompi toteuttaa kun läpi käytävää asiaa on paljon. Käytin teemahaastattelu tilanteissa melko avointa keskustelua, jossa taustalla oli kuitenkin kysymysrunko, minkä avulla pystyin selvittämään yrityksen ja työntekijöiden tarpeita. Valitsin kysymysrunkoon sellaisia kysymyksiä, joihin on helppo vastata laajasti ja monisanaisesti. Pääsääntöisenä teemana on kuitenkin perehdytysoppaan laatiminen ja siihen liittyvän sisällön tuottaminen. Lähtökohtana on selvittää perehdyttämisen tämän hetkistä tilannetta ja siihen käytettyjä keinoja sekä sitä, mikä aiemmassa koettiin toimivaksi ja mitä täytyisi erityisesti kehittää.

Teemahaastattelin helmikuun alussa 2017 yrityksen kolmea työntekijää, jotka olivat omistaja, toimitustyöntekijä ja laskutuspuolen vastaava. Kaikilla näillä henkilöillä on taustalla työskentelyä yrityksen toimiston työtehtävissä sekä arvokasta tietoa ja taitoa, mitä työ vaatii. Teemahaastattelut tapahtuivat osaksi kasvotusten, puhelimitse sekä kokoava palaute sähköpostiviestein. Haastattelutilanteet olivat epämuodollisia ja yleinen ilmapiiri oli hyvin rento, mikä teki haastattelusta helppoa ja mielekästä.

Teemahaastattelut koostuivat avoimista kysymyksistä ja vapaamuotoisesta keskustelusta. Teemahaastattelu tehtiin Liite 1. mukaisesti. Teemahaastattelun pohjalla oli muutamia avoimia kysymyksiä kuten: ”Mitä hyvää aiemmassa perehdyttämisessä on ollut?”, ”Mitä olisit toivonut lisää?” ja ”Mitä toiveita sinulla on perehdytysoppaaseen?”.

Yhtenä teemahaastattelun osana oli myös yrityksen ulkopuolisen kolmannen osapuolen haastattelu ja hänen antama palaute. Henkilö on matkailualan opiskelija, jolla ei ole aiempaan kokemusta vastaavanlaisesta yrityksestä. Valitsin tämän ulkopuolisen henkilön sen takia, että saisin palautetta perehdytysoppaasta ikään kuin uuden työntekijän silmin. Tässä haastattelussa korostuivat hänen näkemyksensä oppaan kokonaisuudesta ja sen ymmärrettävyydestä. Haastattelu tapahtui kasvotusten rennossa ympäristössä ja keskustelun pohjalla oli kysymysrunko, johon pyrin saamaan vastauksia. Teemahaastattelu tehtiin Liite 2. mukaisesti. Haastattelussa käytiin läpi kysymyksiä kuten: ”Millaisena koet kokonaisuuden?”, ”Mitä tietoa olisit toivonut lisää?” ja ”Mitä ajatuksia opas herätti?”. Hänen näkemyksensä perehdytysoppaasta oli tärkeä, sillä siinä konkretisoitui oppaan selkeys ja ohjeiden ymmärtäminen. Tämän haastattelun tuloksia käyn läpi perehdytysoppaan palaute osiossa.

6.2 Teemahaastattelun tulokset

Ensimmäisestä teemahaastattelusta, jossa haastateltiin nykyisiä ja entisiä työntekijöitä saatiin tuloksia, mitkä toimivat pohjana läpi perehdytysoppaan tekoprosessin ajan. Ensimmäisenä lähdin käsittelemään tuloksia kysymyksiin perehdyttämisen tämän hetkisestä tasosta. Yleisesti perehdytys koettiin hyväksi, mutta koska mitään konkreettista dokumenttipohjaa perehdyttämisen tukena ei ollut, koettiin se välillä haastavaksi ja usein asioita jouduttiin kertaamaan tai toistamaan. Koska perehdyttämisen alussa uutta tietoa tulee niin paljon, on hankalaa pystyä muistamaan kaikki saati sisäistää tätä tietoa. Itse koin havainnoimalla tämän saman asian ongelmaksi, vaikka olenkin oppijana enemmän käytännössä ja tekemällä oppija, olisin tarvinnut jonkinlaisen oppaan asioiden muistamisen tueksi. Haastatteluissa käytiin myös läpi mitä asioita koettiin hyväksi yritykseen perehdyttämisessä. Tästä nousi esille asioita muun muassa sisäisestä viestinnästä, opetuksen tyylistä ja organisaatiomallista. Sisäinen viestintä koettiin erittäin positiiviseksi, eli kaikki ovat valmiita auttamaan ja ohjeistamaan aina tarvittaessa. Tieto liikkuu yrityksen sisällä nopeasti ja kaikki pyritään pitämään ajantasalla. Positiiviseksi koettiin myös se, että yritys on melko pieni, joten sen toimintatapoihin ja toimintamalliin pääsi helposti ja nopeasti mukaan. Koettiin myös, että koska toimistotyössä ei varsinaisesti ole hallintoporrasta ovat kaikki samanarvoisia ja apu on konkreettisesti aina lähellä. Positiiviseksi koettiin myös se, että työhön opittiin käytännön kautta eli tekemällä itse työtä.

Itse havainnoin positiivisiksi asioiksi perehdyttämisessäni erittäin lämpimän ja vastaanottavan työyhteisön ja ilmapiirin, missä on helppo opetella ja kokeilla omia oppejaan rauhassa. Itse koin myös positiiviseksi työparini ohjeistuksen, joka oli apunani koko harjoittelun ajan ja ensimmäisinä viikkoina tarkasti työni tuloksia ja antoi kannustavaa ja ohjaavaa palautetta. Minua itseäni helpotti perehdytyksessä tieto siitä, että olin harjoittelija ja minulla oli lupa kysyä kaikkia mieltä askarruttavia asioita, tämä loi turvallisuuden tunnetta, ja sainkin aina vastaukset kysymyksiini.

Teemahaastattelussa käytiin läpi myös työntekijöiden kehitysehdotuksia perehdyttämiseen ja asioita mitkä kokivat perehdyttämisessä haastavaksi. Päällimmäiseksi asiaksi nousi perehdytyskansion tai perehdytysoppaan puute. Perehdytykselle ei ollut taustamateriaalia, johon olisi voinut palata tai turvautua tarvittaessa, kun apua ei ollut lähellä. Perehdyttämisestä puuttui myös seuranta ja asioiden oppimisen kirjallinen varmistaminen esimerkiksi perehdyttämisen seurantalomake. Perehdyttämistä kyllä seurattiin ja pyrittiin aina varmistamaan työntekijän asioiden hallinta ja mahdolliset tehtävät, mihin kaipa lisäapua. Ihmismuisti on kuitenkin rajallinen joten on inhimillistä, ettei pystytä aina ulkomuistista sanomaan, mitä on kenenkin kanssa jo käyty läpi ja onko kaikki tarpeellinen tieto tullut varmasti kerrottua. Haasteena vielä tämän lisäksi on se, että työpäivät ovat hyvin erilaisia ja kaikkiin tilanteisiin ei pystytä ennalta perehdyttämään, vaan se tapahtuu silloin kun uusi tilanne on päällä. Yksi työntekijä koki haasteelliseksi perehdyttämisessä sen hajanaisuuden ja sen, että työtä alettiin tehdä suoraan. Tästä työn tekoon suoraan eli toisin sanoen kylmiltään oli niin hyviä puolia kuin huonojakin. Hyvää oli se, että pääsi itse oppimaan ja kokeilemaan mutta toisaalta se saattoi olla aluksi hankalaa kun tarkkoja ohjeita mitä seurata ei ollut laadittu. Haasteita siis loi se, että tieto ja taito työhön kertyivät pikkuhiljaa työn lomassa eikä ennen työtä ollut listattu asioita, jotka tulee työssä sisäistää. Keskustelussa nousi esille myös tiedon paljous ja se, että välillä ne tärkeimmätkin asiat pääsevät unohtumaan. Tämä asioiden unohtus ja siitä syntyvä työn huono laatu vaikuttaa suuresti koko yrityksen toimintaa, sillä se luo aina lisätyötä jollekin toiselle ja on tämän työstä pois.

Itse havainnoimalla koin, että alkua oli minulle melko haastavaa, sillä olen sellainen henkilö, joka haluaa suunnitella ja tietää asiat etukäteen. Koska työhön tullessa minulle oli kerrottu työtehtäväni ja vaikutukseni yrityksen toiminnassa, otin ehkä hieman turhaankin paineita siitä mitä minulta odotetaan. Jälkeenpäin ajateltuna voin sanoa, että työ sinänsä ei ole mitenkään liian haastavaa tai stressaavaa minulle, mutta ehkä se epätietoisuus tulevasta ja tavoitteista loi ylimääräisiä paineita työn alkaessa. Havainnoin myös, että perehdyttämisestä tulee huomioida se, että kaikki työntekijät ovat kuitenkin yksilöitä, joten voi olla hankalaa arvioida etukäteen kuinka paljon kannustusta ja tukea alussa kukin tahollaan tarvitsee. Havainnoinnissa kiinnitin myös huomioni siihen, että työn laatu alusta saakka voisi olla parempaa, jos alussa olisi perehdytysopas, missä selvitetään kaikki tarvittava tieto työhön jo ennen työn alkamista. En koe, että perehdytykseni yritykseen olisi ollut huonoa mutta uskon, että tarvittavat ohjat ja apumateriaali perehdyttämiseen parantaisi myös työntekijöiden osaamista ja sitä kautta palvelisi paremmin itse yritystä.

Teemahaastattelun mielestäni tärkein osuus oli työntekijöiden omat toiveet ja ajatukset perehdytysoppaaseen liittyen. Esille nousi paljon erilaisia toiveita ja ajatuksia, liittyen työntekijän omiin näkemyksiin ja kokemuksiin. Henkilöt työskentelevät myös muissa eri työtehtävissä yrityksessä, joten vastauksissa oli monta eri asian puolta käsiteltynä. Pääsääntöisenä tuloksena perehdytysoppaalta toivottiin selkeyttä, kattavaa tietoa yrityksen toiminnasta ja loogisuutta. Koettiin, että mitä yksinkertaisemmat tiedot ja ohjeistuksen, sitä helpommin ne ovat ymmärrettävissä ja löydettävissä, jos niihin on tarve palata. Tässä nousi esille myös perehdytysoppaan muokattavuus, sillä koska työ on sesonkiluonteista, tarkoittaa se myös jatkuvaa muutosta ja kehitystä perehdytykseen ja perehdytysoppaan sisältöön. Yhtenä toiveena oli, että sisällöltään perehdytysoppaan tulisi olla tiivis ja asian oleellista eikä liian yksityiskohtainen. Työntekijät kokivat myös, että oppaassa tulisi olla yrityksen perustietojen lisäksi

tarvittava tieto yrityksen tarjoamista palveluista, risteilyistä ja niiden reiteistä, jotta tiedetään mitä ollaan asiakkaille myymässä. Haastattelussa tuli myös esille, että toimistotyössä käytettäviin käyttöjärjestelmiin voisi tehdä jonkinlaista ohjeistusta ja esimerkiksi varausjärjestelmän täytön ohjeet alusta loppuun saakka, siinä on monta kohtaa muistettavana. Tämä asia oli erityisen tärkeä, sillä varausjärjestelmä toimii kaikkien työntekijöiden tärkeimpänä apuvälineenä työssä ja sitä päivitetään jatkuvasti. Perehdytysoppaaseen toivottiin myös uudelle työntekijälle avuksi erilaisia sähköpostimalleja kuten varausvahvistuspohja ja tilausvahvistuspohja, jotta se helpottaisi työn aloittamista ja antaisi suuntaa asiakkaiden kanssa käydystä vuorovaikutuksesta. Työntekijät kokivat perehdytysoppaan todella positiivisena asiana ja sellaisena, mitä yritys juuri nyt tarvitsee. Perehdytysoppaan teko on moniosainen projekti, mikä vie paljon aikaa arjesta, joten yrityksen sisällä oppaan luontiin ei ainakaan tällä hetkellä ollut ylimääräistä aikaa. Tämän takia siis oppaan ajoitus ja tarve kohtaavat paremmin kuin hyvin.

Havainnoimalla itse toimiston ja yrityksen toimintaa, nousi esille muutamia seikkoja, jotka asetin itse perehdytysoppaalle toiveeksi. Koen, että jokaisessa yrityksessä on hyvä olla yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat, jotta uuden työntekijän on helppo päästä osaksi työyhteisöä. Itse ollessani uuden työntekijän asemassa koin, että yhteiset pelisäännöt tiivistät ja parantavat työyhteisön ilmapiiriä. Yleisesti pelisäännöistä kyllä puhuttiin, mutta kirjallisena niitä ei ollut missään esillä. Havainnoin myös, että tarpeellista olisi perehdytysoppaaseen liittää seurantalomake, mistä nähdään missä vaiheessa perehdyttämistä mennään. Tämä on eduksi niin uudelle työntekijälle kuin perehdyttäjällekin, kummankaan ei tarvitse yrittää muistaa ulkoa jo perehdytettyjä asioita, vaan oppimisen tukena on lista johon merkitään kun asia on opittu.

Ennalta tehtyjen havaintojeni perusteella esitin myös oman näkemykseni perehdytysoppaan sisällöstä ja siitä, millaiseksi olin sitä suunnitellut. Yhdessä työntekijöiden kanssa pohdimme ja analysoimme sitä ja kävimme läpi perehdytysoppaan eri osioita. Sain teemahaastattelujen tuloksista valtavasti tärkeää tietoa, jotta toteutettava perehdytysopas vastaisi yrityksen työntekijöiden ajatusten ja toiveiden kanssa. Teemahaastattelut antoivat minulle suunnan ja varmistuksen siihen, miten ja mitä lähdin perehdytysoppaassa työstämään. Lähtökohtaisesti teemahaastattelujen pohjalta ja omien kokemuksieni kautta perehdytysoppaan koonti oli helppoa ja mielekästä toteuttaa, sillä tiesin sen hyödyttävän yritystä sekä tulevia uusia työntekijöitä.

6.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksessa mittarina toimivat validiteetti ja reliabiliteetti. Näiden mittareiden tehtävänä on mitata tutkimuksen luotettavuutta kokonaisuudessaan. Validiteetti tarkoittaa pätevyyttä tutkimuksessa ja sen tarkoituksena on selvittää miten hyvin ja tehokkaasti tutkimusmenetelmä mittaa sitä, mitä alun perin tutkimuksessa on ollut tarkoitus tutkia. Validiteetti eli pätevyys voidaan arvioida siten, että selvitetään vastaako tutkimustulokset sitä päämäärää, mitä tavoiteltiin ja tukeeko teoreettinen pohja tutkimusta. (KvantiMOTV 2008; Kyvyt 2017.)

Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, sillä haastatteluun otettu otanta koostuu henkilöistä joilla on konkreettista tietoa ja taitoa työstä. Haastattelusta selvinneet tulokset on käsitelty ja tuotettu tutkimuksen kannalta toimivaan muotoon eli perehdytysoppaaksi. Haastattelu sisälsi avoimia kysymyksiä, mutta aihealue oli rajattu siten, että ne antoivat vastauksia tutkimuksen kehittämiseksi. Tutkimuksessa saatiin aikaan haluttuja tuloksia ja tavoitettiin haluttu päämäärä eli perehdyttämisen parannus, näin ollen tutkimusta voidaan validiteettina.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja sillä tavoitellaan sen toistettavuutta. Luotettavuutta voidaan kasvattaa, kun tarkastellaan tutkimuksessa eri ihmisten näkökulmia. Reliabiliteetin vakuudeksi voi olla tarkastelussa eri hankintatavoilla kerätyn tiedon vertailua keskenään. Tutkimuksessa reliabiliteetilla pyritään siihen, että tutkimus on toistettavissa samoilla tutkimuksessa käytetyillä tutkimusmenetelmillä, jotta se voidaan tarvittaessa tehdä uudestaan tai jatkaa tutkimusta. (Kvanti-MOTV 2008; Kyvyt 2017.)

Tutkimuksessa olleet teemahaastattelukysymykset antoivat kaikilta osallistujilta lähes samanlaisia vastauksia, ja niiden tarkoitusperä oli sama. Tutkimusta pystytään toistamaan, mikä tarkoittaa, että tutkimus on reliaabeli eli vastaukset ovat pysyviä. Tutkimuksessa haastattelujen validiteetti ja reliabiliteetti on varmistettu siten, että kaikilta haastateltavilta on kysytty samat kysymykset sekä haastattelussa ei johdeltu henkilöitä vastaamaan tietyllä tavalla. Tutkimukseen otettiin osalliseksi vielä tutkimuksen tuloksena syntyneen tuotoksen tarkastaja, joka arvio omalla osaamisellaan tavoitteiden saavuttamista ja sen hyödyllisyyttä.

6.4 Perehdytysoppaan tekoprosessi

Aloitin perehdytysoppaan tekoprosessin helmikuussa 2017. Teemahaastatteluista saamani tulokset ja oma havainnointi oli perehdytysoppaan tekemisen pohjana. Perehdytysoppaalle asetin tärkeimmiksi tavoitteiksi selkeän ja tiiviin kokonaisuuden, joka sisältää yrityksen perustietoja, yrityksen arvot, työtehtävät sekä käytössä olevat käyttöjärjestelmät. Käytännössä siis kaiken sen, mitä toimistotyössä alkuun pääsemisessä tarvitaan, mitä työltä odotetaan ja mitä itse koin työssäni tarvitsevani. Tavoitteena oli myös tehdä perehdytysopas sähköiseen muotoon, jotta sitä on helppo muokata ja päivittää tarpeen tullen. Suunnitteluprosessin perehdytysoppaasta olin aloittanut jo aiemmin, ennen kuin teemahaastattelut oli tehty. Teemahaastattelujen myötä suunnitelma selkeytyi ja lopulta minulla oli selvä runko, jota lähteä työstämään. Tekoprosessin aikana tehty huolellinen ja maltillinen suunnittelu, johtaa mielestäni toimiviin ja selkeisiin kokonaisuuksiin, siten ettei lopputulos ole tehty vähän sinne päin. Oppaan työstämiseen käytin aineistoa muun muassa työntekijöiden haastatteluista, yrityksen nettisivuilta kerättyä informaatiota, yrityksen varausjärjestelmiä ja sähköpostidokumentteja hyödyntäen sekä omia muistiinpanojani viime kesältä. Omat muistiinpanoni ja keräämäni aineisto oli suuressa arvossa läpi työstämisprosessin. Pystyin omien muistiinpanojeni avulla hyödyntämään sitä oppia, mitä keräsin harjoitteluni aikana sekä vastaamaan niihin kysymyksiin, jotka oli silloin jäänyt avonaisiksi.

Perehdytysoppaan teko sujui joutuisasti ja asettamani aikataulun mukaisesti. Tavoitteena oli työstää perehdytysopasta helmi- ja maaliskuun aikana, siten että se olisi valmis palautettavaksi yrityksen tarkistettavaksi maaliskuun lopussa 2017. Aikataulun mukaisesti palautin ensimmäisen version yritykselle maaliskuun lopussa 2017. Palautetta ja korjattavia kohtia työstin huhtikuun aikana, minkä jälkeen opas meni toukokuun alussa tarkasteluun luotettavalle yrityksen ulkopuoliselle osapuolelle. Häneltä saamia ideoita ja kehitysideoita työstin vielä toukokuun alussa. Viimeisten korjausten ja hienosäädön jälkeen perehdytysopas oli valmis annettavaksi yritykselle toukokuun puolessa välissä 2017, juuri ennen mahdollisten uusien työntekijöiden tuloa. Näin ollen perehdytysopas pääsee heti kokeiluun ja käytäntöön yrityksen perehdytystoiminnassa. Toteutin perehdytysoppaan kansioksi, joka sisältää kuusi eri tiedostoa jaoteltuna aiheittain. Käytin työssäni Word-tiedostoja sekä havainnolliset kuvat tein Paint-ohjelmalla. Valmis opas tulee yritykselle käytettäväksi sähköisenä julkaisuna ja mahdollisesti myös kirjalliseen muotoon toimistoon. E-materiaalin etuna on, että sen käyttö ei katso aikaa eikä paikkaa, vaan materiaali on koko ajan kaikkien saatavilla, ja tietenkin tärkeimpänä useasti esille nousseena aiheena sen jatkuva päivittämisen mahdollisuus. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen perehdytysoppaan lopulliseen versioon, sillä se kattaa juuri ne tiedot ja tarvittavat aineistot, jota itse olisin perehdyttämiseni tueksi tarvinnut.

6.5 Perehdytysoppaan sisältö

Perehdytysoppaan sisältö koostuu kansiosta, jossa on kuusi eri kokonaisuutta. Opas on tehty kokonaan e-materiaaliksi, joka löytyy yrityksen omasta tietokannasta, jossa sitä on myös helppo muokata ja päivittää tarpeen tullen. Perehdytysopas on kaikkien työntekijöiden käytössä, eli myös muutkin kuin toimistotyöntekijät voivat tarkistaa sieltä tarvitsemiaan asioita. Ensimmäinen kohta käsittelee yrityksen perustietoja, tuotteita ja palveluita sekä varustamon kokonaisuudessaan. Halusin listata kaikki tärkeimmät yhteistiedot, osakkaat, henkilöstön, hinnaston ja yrityksen informaation alkuun, jotta tiedot löytyvät tarvittaessa nopeasti. Avasin tähän kohtaan myös palvelut ja tuotteet, mitä yritys tarjoaa sekä tarpeistoa ja laitteistoa eli mitä on mahdollisuus järjestää. Tämän osion tarkoituksena on siis antaa kattava kuva siitä, mitä myydään ja siihen tarvittavat tiedot. Toisena kokonaisuutena nostin esille yrityksen pelisäännöt, vision ja mission. Pelisäännöt auttavat perehtyjää omaksumaan yrityksen toimintatavat ja visio ja missio kertova mitä varten yritystoiminta on ja mitä se tavoittelee. Tähän huomioin myös yrityksen toiveet ja säännöt pukeutumiseen.

Kolmantena kokonaisuutena tein kattavan tietopaketin käyttöjärjestelemistä, mitä perehtyjä tulee tarvitsemaan työssään. Käyttöjärjestelmät on jaettu osiin ja niitä on havainnollistettu kuvin ja tekstein. Tällaisia oli esimerkiksi varausjärjestelmän täyttö ja nettisivujen päivitys. Pyrin tekemään ohjeistuksesta mahdollisimman selkeän ja yksikertainen, mutta kuitenkin sellaisen, että kaikki tarpeellinen tieto niiden käyttöön löytyy sieltä. Neljäntenä kokonaisuutena olen avannut työtehtäviä ja työn kuvaa. Kokonaisuus koostuu työtehtävien esittelystä, vinkeistä työhön ja esimerkki työpäivän rutiineista. Tärkeintä tässä kokonaisuudessa on, että perehtyjä saa kokonaiskuvan siitä, mitä hänen työn kuvaa kuuluu ja mitä odotuksia siihen liittyy. Viidentenä kohtana tein perehtyjälle työhön alkuun pääsemistä helpottamaan muutamia perus sähköpostimalleja, joita hän tarvitsee työssään päivittäin. Nämä tein lähinnä esimerkiksi ja ohjeeksi, joita voi muokata, mutta säästää aikaa ja nopeuttaa perehtymistä.

Viimeisenä kohtana tein seurantalomakkeen, josta löytyy kaikki edellä mainitut kohdat, jotta perehdyttämistä on helppo seurata ja kehittää. Kokonaisuudessaan sisältö on jaoteltu siten, että tarvittavat tiedot ovat helppo löytää ja ovat oppimisen tukena koko perehdytyksen ajan.

6.6 Perehdytysoppaan palaute

Perehdytysoppaan ensimmäisestä versiosta sain positiivista palautetta sekä muutamia kohtia, joita muokkasinkin ja korjasin toiveiden mukaisesti. Palaute oli melko niukkaa, mutta sisälsi juuri ne tärkeimmät kohdat perehdytysoppaan parantamiseksi. Pääsääntöisesti opas koettiin selkeänä ja toimivana sekä juuri sellaisena, mitä yritys todella tarvitsee. Korjauksia tuli muun muassa muutamiin yhteystietoihin, varausjärjestelmän täyttöön liittyviä huomioitavia seikkoja sekä laskutustietojen lisäystä. Osa perehdytysoppaan kohdista jätettiin tarkoituksella omistajan täytettäväksi, sillä niistä minulla ei ollut tietoa tai tarpeellista informaatiota niiden täyttöön käytössäni. Olin jopa yllätynyt kuinka vähän loppu peleissä korjattavaa ja lisättävää tietoa tuli, tein korjaukset kuitenkin huolellisesti ja uusien ohjeiden ja toivomusten mukaan.

Korjattu versio oli valmiina kolmannelle osapuolelle eli tarkastajalle annettavaksi. Sovin tapaamisen hänen kanssaan toukokuun alkuun 2017 ja otin palautteen tueksi ennalta valittuja teemahaastattelukysymyksiä. Ensimmäisenä haastattelussa käytiin läpi sitä, millaiseksi perehdytyskansio kokonaisuus koettiin. Tuloksena tästä perehdytyskansio koettiin kokonaisuutena selkeäksi, tiiviiksi ja helppoluokiseksi. Kokonaisuudessaan perehdytysoppaan sisältämä tieto oli tarkastajalle uutta, mutta se koettiin hyvin ohjeistetuksi ja riittävän informatiiviseksi. Osa perehdytysoppaan alueista koettiin haastaviksi hahmottaa käytännössä ja tästä vaikeaa teki se, ettei henkilöllä ole käsitystä tai kokemusta siitä mitä työ konkreettisesti on. Kokonaisuudessaan hän kuvasi perehdytysopasta selkeäksi ja monipuoliseksi, josta löytyi paljon hyödyllistä tietoa uudelle työntekijälle. Teemahaastattelun osana käsiteltiin myös sitä, mitä hyvää perehdytysoppaassa hänen mielestään oli. Tuloksena tästä korostettiin sitä, miten hyvin eri osa-alueet oli jaoteltu ja kuinka helposti tieto löytyi. Tarkastajan mielestään tieto oli kattavaa ja tarpeeksi yksityiskohtaista esimerkiksi varausjärjestelmän käyttöön. Erittäin positiiviseksi hän koki käyttöjärjestelmien kuvalliset havainnoinnit, jotka selkeyttivät huomattavasti sitä miten ne konkreettisesti toimivat.

Teemahaastattelun osana olivat myös tarkastelijan kehitysideat ja toiveet perehdytysoppaan suhteen. Tuloksena tästä haastattelusta tuli ilmi, että kehitystä voisi tehdä muun muassa hinnaston suhteen, jotta kaikki hinnat löytyisivät samasta kohdasta, vaikka ne on tekstissä erikseen merkitty. Tarkastelija koki vaikeaksi määritellä mitään tiettyjä kehitysideoita perehdytysoppaan sisältöön ilman, että hän itse olisi työskennellyt yrityksessä tai nähnyt sen toiminnan konkreettisesti. Teemahaastattelussa tulikin ilmi, että kehittämistä perehdytysoppaan suhteen on varmasti helppo tehdä käytännön työn rinnalla. Tarkastajan mielestä kuvalliset havainnoinnit perehdytysoppaassa oli mielekkäitä ja olisi toivonut lisää kuvia tai muuta ulkoasun piristämiseen liittyvää materiaalia. Tätä hän ei kuitenkaan kokenut välttämättömäksi perehdytysoppaan toiminnan kannalta, mutta lisänä sitä voisi harkita. Teemahaastattelun

loppuun tiedustelin vielä yleisesti tarkastajan ajatuksia perehdytysoppaasta. Tarkastajan mielestä perehdytysopas oli laadukas ja palvelee yritystä varmasti hyvin. Hän koki myös, että jokaisessa työpai-
kassa pitäisi olla jokin vastaavanlainen perehdytysopas tai – kansio perehdyttämisen ja oppimisen
tueksi.

Lopullisen perehdytysoppaan palautin yrityksen käyttöön toukokuun puolessa välissä 2017. Viimei-
sessä arvioinnissa perehdytysopasta keuhuttiin ja sitä pidettiin todella hyvänä vastaamaan yrityksen
tarpeita. Perehdytysopasta tullaan käyttämään yrityksessä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä
sekä kertaamaan aiempien työntekijöiden oppeja. Loppupalautteessa korostettiin myös positiivisesti
perehdytysoppaan selkeää rakennetta, sen muokattavuutta ja sitä miten oivallisesti olin sisäistänyt
perehdytyksen haasteet ja tarpeet. Kokonaisuudessa perehdytysoppaasta saatu palaute on ollut erit-
tään positiivista.

7 POHDINTA

Perehdytysoppaan valmistuttua heräsi minulla mieleeni muutamia kehitysideoita, joita voisi tulevaisuudessa työstää eteenpäin. Perehdytysoppaasta voisi kehittää mielestäni sähköpostimallien tueksi tehdä myös englanninkielistä materiaalia niin tilausvahvistuksiin kuin ruokalistoihinkin. Yrityksellä on paljon ulkomaalaisia asiakkaita joiden kanssa kommunikoidaan myös sähköpostien välityksellä. Tällainen materiaalipohja auttaisi varmasti uutta työntekijää, jolla ei ole paljoa kokemusta englanninkielellä työskentelystä. Apuna voisi olla muutamia viestipohjia, mistä näkyy oikeaoppinen viestin rakenne ja sisältö. Ajatuksena oli itsellenikin tämän työstäminen, mutta koin että suomenkielisessä materiaalissa oli minulle jo tarpeeksi työstettävää eikä aika loppujen lopuksi riittänyt kaikkeen.

Toisena kehitysideana mieleeni nousi aiheeksi ruokalistojen päivittäminen vastaamaan nykyistä tarjontaa. Kaikkia yrityksen ruokavaihtoehtoja ei perehdytysoppaassa ole, koska ne eivät olleet vielä valmistuneet sitä työstäessä, sillä ruokalistoja päivitetään uudeksi joka kesälle. Tärkeää kuitenkin mielestäni olisi, että perehdytysoppaasta löytyisi aina ajantasalla olevat ruokalistat, ruokavaihtoehdot ja muut tarjottavat. Näiden lisäksi mielestäni helpottaisi työtä entisestään, jos ruoista pystyisi tekemään ainesosaluettelon, mitä ruoat sisältävät. Tämä tulisi toteuttaa yhdessä kokin kanssa, jolla on varma tietämys jokaisesta ruokalajista ja niiden sisällöistä. Itselläni ei valitettavasti ollut tähän mahdollisuutta, sillä en etukäteen tiennyt kesän tulevia ruokia ja koin, että entiseen ruokalistaan tällaisen tekeminen on melko turhaa. Koska ruokalistat kuitenkin päivittyvät sesongeittain ja vaihtoehtoja on monia, voi tällainen hienosäätö olla työn ohella haastavaa. Vaihtoehtoja tällaiseen kehitykseen on kuitenkin monia, esimerkiksi ruoka-aineiden kirjaaminen ylös perehdytysoppaaseen ruokalajiin silloin kun sitä ensimmäisen kerran tiedustellaan, näin ollen seuraavalla kerralla tieto löytyisi jo valmiina oppaasta. Mielestäni kuitenkin yhtenä kehitysideana tätä olisi hyvä työstää.

Perehdytysoppaan kehittäminen tulevaisuudessa on yrityksen vastuulla. Yhtenä ideana perehdytysoppaan päivittämiselle ja sen pitämiselle ajantasalla on, että viimeiseksi yritykseen perehdytetty voisi päivittää opasta omien kokemusten ja havainnointinsa kautta. Tieto on silloin tuoretta ja juuri konkreettisesti koettu, mikä antaa hyvän pohjan perehdytysoppaan kehitykselle. Perehdyttäminen ja siihen kuuluva perehdytysopas ei tule koskaan olemaan valmis vaan sitä on koko ajan kehitettävä uutta tietoa ja taitoa mukaillen. Kehittäminen onkin siis jatkuvaa työtä, johon kannattaa mielestäni ottaa huomioon etenkin niitä, joilla on viimeisintä tietoa sen parantamiseksi. Näin ollen, seuraavalla perehdytettävällä on vielä paremmat lähtökohdat perehdyttämisen onnistumiseen.

Opinnäytetyöstä tehdessä ja sen valmistuessa nousi mieleeni myös useita jatkotutkimusaiheita, joita voisi tämän opinnäytetyön pohjalta jatkaa. Ensimmäisenä jatkotutkimusaiheena olisi mielestäni mielenkiintoista tutkia sitä, millä tavalla perehdyttäminen koetaan nykyään ja miten perehdytysoppaan vaikutus näkyy perehdytyksessä. Perehdytysoppaasta ei ole vielä käytännön kokeilua oikeasti työn rinnalla ja tietoa siitä miten paljon se on auttanut perehtyjää ja yritystä. Mielenkiintoista olisi tutkia, miten perehdytys on muuttunut tämän perehdytysoppaan myötä. Tästä voisi myös lisätä yhtenä osana sen, millaiseksi asiakkaat kokevat toimistotyönkehityksen yrityksen ulkopuolelta katsottuna. Esimerkiksi onko perehdyttämisen laatu parantunut näkyvästi ja näkykö se selvästi asiakkaille ulospäin.

Toisaalta ennen tätä yrityksen ulkopuolista asiakkaiden näkemystä olisi mielestäni tärkeämpää keskittyä yrityksen sisäiseen laatuun ja siihen miten se vaikuttaa esimerkiksi työtehoon ja työntekijöiden henkilökohtaiseen oppimiseen ja kehitykseen.

Toisena jatkotutkimusaiheena olisi mielestäni hyödyllistä perehdytysopas myös laivatyöskentelyyn ja siihen mitä se pitää kokonaisuudessaan sisällään. Aiheen rajaus toimistotyöhön oli minulle alusta saakka selvä, sillä siinä oli itsessään niin paljon asioita ja osioita jotka täytyi tuoda esille. Työskentely yrityksessä on kuitenkin moniosaista, eikä pelkästään keskity yhteen osaamisalueeseen, vaan jokaiselta työntekijältä odotetaan myös useamman asian hallintaa. Näin ollen, mielestäni laivatyöskentelyyn, kassan käyttöön ja tilitykseen voisi tehdä oman perehdytysoppaan, sillä tätä ei yrityksessä tiedäkseni myöskään ole aiemmin ollut. On työntekijän ja yrityksen hyöty, että kaikki osa-alueet työssä on perehdytetty alusta saakka oikein ja saatavilla on materiaalia jokaisesta työtehtävästä sitä tarvittaessa. Esimerkiksi kassan käyttöön ja tilitykseen olisi hyvä luoda pohjamateriaalia, mitä voi tarkastella jo ennen itse työn alkamista, sillä vähennettäisiin mahdollisia virheitä ja tehostettaisiin työn laatua. Tässä olisi mielenkiintoinen ja varmasti yrityksen toimintaa entisestään hyödyttävä aihealue jatkotutkimukselle. Uskon kuitenkin, että kokonaisuuden hahmottamiseen tarvitaan myös henkilön omaa kokemusta työstä ja yrityksen toiminnasta.

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli parantaa Kuopion Roll Risteilyjen perehdytystä toimistotyöhön. Koen, että tähän tutkimukseen saatiin haluttu muutos ja lopputulos, minkä avulla on helppo jatkaa kehitystä eteenpäin. Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt perehdytysopas antaa yritykselle suurta hyötyä perehdyttämisen avuksi. Perehdyttäjän ei tarvitse enää ulkoa muistaa jo läpi käytyjä asioita, vaan niitä on helppo seurata seurantalomakkeen avulla. Perehtyjälle tämä on myös hyödyllistä, sillä hän pystyy paremmin hahmottamaan kaikki osa-alueet, jotka häneltä odotetaan osaavan. Perehdytysopas helpottaa siis toimistotyön perehdytystä huomattavasti. Perehdytysopas antaa myös turvaa perehtyjälle, sillä se kattaa tarvittavat ja tärkeät asiat joita perehtyjä työn aloituksessa ja sen tekemisessä tarvitsee.

Uusien perehdytettävien lisäksi perehdytysopas hyödyttää koko henkilöstöä. Perehdytysopas kattaa yrityksen tärkeitä perustietoja, arvoja ja ohjeita, mitkä koskettavat koko henkilökuntaan eikä pelkästään toimistotyöntekijöitä. Perehdytysopas voi olla myös hyödyllinen niissä tilanteissa, joissa toinen työntekijä joutuu paikkaamaan toimistotyöntekijää esimerkiksi sairastapauksissa. Perehdytysoppaasta löytyy selkeät ohjeet kaikkeen tarpeelliseen, jotta pystyy työskentelemään toimistotyössä. Tämän avulla voidaan laajentaa jo nykyisen henkilöstön osaamisalueita vielä laajemmalle toimistotyön kautta. Toimistotyö on mielestäni yrityksen ydin ja yksi tärkeimmistä osista yrityksen toimivuuden kannalta, jos siellä tulee ongelmia tai tietoja puuttuu vaikuttaa se koko muun henkilöstön työskentelyyn. Näin ollen, mielestäni on hyvä että kaikki yrityksessä voivat oppia ja perehtyä toimistotyöhön ja siihen mitä se sisältää.

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon uutta itsestäni, perehdyttämisestä kokonaisuudessaan ja koko opinnäytetyöprosessista. Opinnäytetyö on mielestäni jokseenkin haastava prosessi, mutta hyvin suunniteltuna se on jopa mielekästä, kun kunnolla vauhtiin pääsee. Alussa opinnäytetyö

tuntui isolta möröltä, mutta joku viisas opettaja sanoi, että kannattaa ajatella sitä yhtenä isona koulutyönä muiden joukossa ja näiden sanojen ansiosta oli helpompi tarttua tuumasta toimeen. Opinnäytetyöprosessi alkoi aiheen valinnalla ja aihekuvauksella. Minulla oli heti alussa jo selkeä mielikuva siitä, mitä halusin lähteä työstämään. Olin saanut idean opinnäytetyölle syventävän harjoittelun aikana ja keskustellut siitä myös toimeksiantajan kanssa, hänkin näytti idealle vihreää valoa. Haastavaa minulle kuitenkin oli määritellä tarkka tutkimusongelma, mikä vastaisi suoranaisesti siihen mitä olin mielessäni ajatellut. Lopulta kuitenkin tutkimusongelma määriteltiin tutkimuksen tavoitteena ja, se oli mielestäni hyvä ja opinnäytetyölle sopiva. Aihekuvausten esittelyssä sain hyviä neuvoja ja mielipiteitä siihen, miten opinnäytetyöni olisi kannattavaa toteuttaa. Esille nousi tutkimusmenetelmä: teemahaastattelut. Teemahaastattelut olivat mielestäni tutkimusmenetelmänä paras vaihtoehto, tällaista perehdytysoppaan kokonaisuutta luodessa. Sain teemahaastatteluissa konkreettisia tuloksia siitä, mitä perehdytysoppaalta toivottiin ja tarvittiin sekä pystyin hyödyntämään tutkimusmenetelmänä myös omaa havainnointiani.

Työsuunnitelmaa tehdessä tiesin, että opinnäytetyön kokonaisuus tulisi koostumaan kahdesta osiosta: teoreettisesta ja empiirisestä. Työsuunnitelmaan tein itselleni aikataulun mitä noudattaisin koko opinnäytetyöprosessin ajan, vaikka tuolloin aikataulutus tuntui olevan väljä ja aikaa olisi mielin määrin, loppua kohden olin tyytyväinen siihen miten paljon olin antanut itselleni aikaa työstää kokonaisuutta. Pysyin koko prosessin ajan siinä aikataulussa, minkä olin itselleni alussa laatinut ja olen tähän asiaan hyvin tyytyväinen. Aloitin prosessin työskentelyn teemahaastatteluilla ja ensimmäisenä kokosin perehdytysoppaan. Tämän jälkeen, oppaan ollessa tarkasteltavana yrityksessä aloitin teoreettisen osuuden työstämisen. Teoriaosuuden työstäminen oli mielestäni melko helppoa, sillä oli rajannut itselleni valmiiksi työsuunnitelmaan aihealueet ja sisällysluettelomallin, minkä pohjalta oli helppo toimia. Opinnäytetyöprosessissa pidin kovasti perehdytysoppaan luonnista, sillä siihen minulla oli niin sanotusti vapaat kädet tietenkin tutkimustuloksia mukaillen. Teoriaosuus puolestaan on asia tietoa, johon ei oikeastaan omia vapauksia voi ottaa. Olisin voinut aloittaa teoriaosuuden jo ennen tutkimustyötä, jotta minulla olisi ollut kattavampi tietopohja taustalla perehdytysopasta laatiessani.

Kaikin puolin opinnäytetyön laatiminen oli minulle tärkeä oppimiskokemus ja uskon, että jos tekisin heti perään uuden, osaisin huomioida alusta saakka paremmin asioita, mitä ottaa eri työskentelyvaiheissa huomioon. Opin laajasti perehdyttämisestä ja siihen liittyvistä osa-alueista. Perehdyttäminen on todella suuri kokonaisuus, minkä osasin vasta hahmottaa kokonaisuudessaan siihen aiheeseen paneutuessani. Tämä opinnäytetyö käsitteli perehdyttämistä tutkimuksen näkökulmasta tärkeiksi koetuista aihealueista. Työssä olisin voinut ottaa laajemmin vielä mukaan henkilöstöjohtamista ja sen merkitystä pienessä yrityksessä, mutta koin, että tämä perehdytysoppaan laatiminen oli kuitenkin se kaikkein tärkein osuus perehdyttämisen parantamisessa.

LÄHTEET

- HUHMANN, Heather R. 2013. 8 Tips For Smooth Transition into a New Job. *Business Insider*. [digijulkaisu] [Viitattu 2017-05-16.] Saatavissa: <http://www.businessinsider.com/8-tips-for-a-smooth-transition-into-a-new-job-2013-2?r=US&IR=T&IR=T>
- JUHOLIN, Elisa 1999. Sisäinen viestintä. Inforviestintä Oy, Helsinki. Juva: WSOY kirjapainoyksikkö.
- JUHOLIN, Elisa 2009. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. 2.painos. WSOY. Juva: WS Bookwell Oy
- KANGAS, Pirkko 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. 1. painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Oy Edita Ab
- KIVI, Noora 2017-02-16. Omistaja. [Haastattelu.] Kuopio: Kuopion Roll Risteilyt.
- KUOPIO ROLL RISTEILYT 2017. Kotisivut. [Viitattu 2017-05-16.] Saatavissa: <http://www.roll.fi/etusivu-2/>
- KUPIAS, Päivi ja PELTOLA, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print
- KVANTIMOTIV, 2008. Menetelmätietovaranto. Mittaaminen: Mittarin luotettavuus. [Viitattu 2017-05-16.] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>
- KYVYT, 2017. Tutkimussuunnitelma. Heinosen opetussivut: 7. Luotettavuus. [Viitattu 2017-05-17.] Saatavissa: <https://kyvyt.fi/view/artefact.php?artefact=304009&view=72174>
- LEPISTÖ, Irmeli 2005. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. 3. painos. Helsinki: Alfabox Oy
- PIILI, Marjut 2006. Esimiestyön avaimet – ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Tietosanoma Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- TILASTOKESKUS. Virsta, Virtual Statistics. 4. Haastattelutavat, Teemahaastattelu. [Viitattu 2017-04-29] Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>
- TYÖEHTOSOPIMUSLAKI. 7.6.1946/436. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-04-26.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1946/19460436>
- TYÖTURVALLISUUSKESKUS 2017. Digijulkaisut: Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. [Viitattu 2017-04-12.] Saatavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua
- TYÖTURVALLISUUSLAKI. 28.6.1958/299. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-04-26.] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1958/19580299#P34>
- VIITALA, Riitta 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. 4. painos. Helsinki: Edita

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYSRUNKO

Teemahaastattelun kysymysrunko nykyisille/entisille työntekijöille

- ▶ Millaiseksi koet perehdytyksen tällä hetkellä?

- ▶ Mitä hyvää perehdytyksessä mielestäsi on?

- ▶ Mitä haluaisit kehittää perehdytyksessä?

- ▶ Mitä toiveita sinulla on perehdytysoppaan sisältöön?

- ▶ Heräsikö muita ajatuksia perehdytysoppaaseen liittyen?

LIITE 2: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYSRUNKO

Teemahaastattelun kysymysrunko ulkopuoliselle henkilölle

- ▶ Millaisena koit perehdytysoppaan kokonaisuuden?
- ▶ Mitä hyvää perehdytysoppaassa mielestäsi on?
- ▶ Mitä haluaisit kehittää perehdytysoppaassa?
- ▶ Mitä olisit toivonut lisää?
- ▶ Heräsikö muita ajatuksia perehdytysoppaaseen liittyen?